

ABSTRAK

Judul : Analisis Pelayanan Bus Pemadu Antar Moda Terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Kasus: Bus DAMRI Rute Karawang – Soekarno Hatta),

Nama : Bobby Rahma Dhianto, NIM : 41116310103, Dosen Pembimbing : Dr. Andri Irfan Rifai, ST.MT, 2018

Penelitian ini membahas kepuasan penumpang terhadap pelayanan Bus DAMRI rute Karawang – Soekarno Hatta, untuk analisa peneliti menggunakan metode “Importance Performance Analysis” yang selanjutnya dilakukan Analisa Korelasi Bivariat dan Regresi Linear Berganda dengan menggunakan program SPSS, selanjutnya Uji Hipotesa dengan menggunakan Metode Chi-Kuadrat (X^2) dengan jumlah sampel 100 responden. Dari hasil penelitian diketahui bahwa penilaian penumpang terhadap Bus DAMRI sudah Baik dan Puas. Berdasarkan Analisa Regresi Linear Berganda yang dilakukan didapat bahwa kinerja perusahaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan sedangkan Analisa Regresi yang dilakukan didapat bahwa persentase pengaruh kinerja perusahaan terhadap kepuasan penumpang yaitu 74.5 % dengan kontribusi penilaian tertinggi dimulai dari dimensi Reliability, Responsives, Empathy, Tangibles dan Assurances. Berdasarkan Diagram Cartesius yang terbentuk dan dilakukan uji hipotesa dengan Uji Chi-Kuadrat (X^2) didapatkan indikator-indikator penilaian yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan penumpang yang terletak pada Kuadran I dimana H_0 ditolak, sedangkan indikator-indikator penilaian yang tidak mempengaruhi kepuasan penumpang terletak pada Kuadran II, III dan Kuadran IV dengan H_0 diterima.

Kata kunci: *Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, Bus Pemadu Antar Moda, Bus DAMRI*

ABSTRACT

Title: Analysis of Bus Service Integrated Intercity Modes Against Passenger Satisfaction (Case Study: DAMRI Bus Route Karawang - Soekarno Hatta),

Name: Bobby Rahma Dhianto, NIM: 41116310103, Lecture: Dr. Andri Irfan Rifai, ST.MT, 2018

This study discusses passengers' satisfaction with DAMRI Bus service of Karawang route - Soekarno Hatta, for the analysis of researcher using "Importance Performance Analysis" method which then done Bivariate Correlation Analysis and Multiple Linear Regression using SPSS program, then Hypothesis Test using Chi-Square Method (X²) with a sample size of 100 respondents. From the results of the study note that passenger ratings of DAMRI Buses are Good and Satisfied. Based on Multiple Linear Regression Analysis, it is found that company performance has significant relation with significance value $0,000 < 0,05$ and whereas Regression analysis is done that the percentage of influence of company performance on passenger satisfaction is 74.5% with highest valuation contribution starting from Reliability dimension, Responsives, Empathy, Tangibles and Assurances. Based on the Cartesian Diagram formed and tested hypothesis with Chi-Square Test (X²) obtained assessment indicators that affect the increase in passenger satisfaction located in Quadrant I where H₀ rejected, while the assessment indicators that do not affect passenger satisfaction lies in Quadrant II, III and Quadrant IV with H₀ accepted.

Keywords: Passenger Satisfaction, Service Quality, Intermixing Bus, DAMRI Bus