

ABSTRAK

Judul : Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Minat Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan *Bus Rapid Transit Kota Tangerang* Pada Koridor 3 (Studi Kasus Bus Tayo Koridor 3 CBD Ciledug – Tangerang City), Nama : Fahru Ari Segoro, NIM : 41119110189, Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU, Tahun : 2022.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat minat masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan juga untuk mengetahui persepsi dan pandangan masyarakat mengenai tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang terdapat pada BRT Kota Tangerang yaitu Bus Tayo Koridor 3.

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kuesioner menggunakan teknik *simple random sampling* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan *Rumus Slovin* dan juga menggunakan *Skala Likert*. Data yang di dapat dari hasil penyebaran kuesioner dianalisis menggunakan tiga metode yaitu metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mendapatkan atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan, metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk mendapatkan nilai tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan dan metode Servqual (*Service Quality*) untuk mendapatkan hasil kualitas pelayanan (Q) pada penelitian ini.

Hasil pengamatan dan analisis pada penelitian ini faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keandalan dan juga kemudahan pada penggunaan Bus Tayo Koridor 3. Hasil penelitian dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) didapatkan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan sebesar 70,11% dengan kategori Puas. Kualitas pelayanan pada metode Servqual (*Service Quality*) masing – masing dimensi hampir sama nilainya yaitu mendekati angka satu, namun kualitas pelayanan pada Bus Tayo Koridor 3 dalam hal ini dikatakan sudah cukup baik dan masih memerlukan beberapa peningkatan untuk perbaikan agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Prioritas perbaikan yang terdapat pada metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang memiliki tingkat kinerja rendah namun memiliki kepentingan yang tinggi berada pada Kuadran Satu. Oleh karena itu atribut yang berada pada Kuadran Satu menjadi prioritas untuk perbaikan, yaitu adanya pembatasan penumpang di dalam Bus Tayo jika sudah dalam kondisi penuh dan Bus Tayo sudah melakukan protokol kesehatan 5M dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas, Kepuasan, IPA, CSI, Servqual

ABSTRACT

Title : Analysis of the Factors Affecting Public Interest in the Quality of Tangerang City Bus Rapid Transit Services in Corridor 3 (Case Study of the Tayo Bus Corridor 3 CBD Ciledug – Tangerang City), Name : Fahru Ari Segoro, NIM : 41119110189, Supervisor : Dr. . Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU, Year : 2022.

The purpose of this study was to determine what factors influence the level of public interest in service quality and also to determine public perceptions and views regarding the level of satisfaction with service quality contained in the Tangerang City BRT, namely Bus Tayo Corridor 3.

The method used in the implementation of the questionnaire uses a simple random sampling technique by determining the number of samples using the Slovin formula and also using a Likert Scale. The data obtained from the results of the questionnaire distribution were analyzed using three methods, namely the IPA (Importance Performance Analysis) method to obtain priority attributes for improvement, the CSI (Customer Satisfaction Index) method to obtain the value of the level of passenger satisfaction with service quality and the Servqual (Service Quality) method to get the results of service quality (Q) in this study.

The results of observations and analysis in this study are factors that affect the quality of service, namely security, safety, comfort, reliability and also the ease of using the Tayo Corridor 3 Bus. The results of the research using the CSI (Customer Satisfaction Index) method, it was found that the level of passenger satisfaction with service quality was 70.11% in the Satisfied category. The quality of service in the Servqual (Service Quality) method of each dimension is almost the same in value, which is close to number one, but the quality of service on the Tayo Corridor 3 Bus in this case is said to be quite good and still requires some improvements for improvement so that the service quality becomes better. The priority of improvement contained in the IPA (Importance Performance Analysis) method which has a low level of performance but has a high importance is in Quadrant One. Therefore, the attributes that are in Quadrant One are a priority for improvement, namely the limitation of passengers on the Tayo Bus if it is full and the Tayo Bus has carried out the 5M health protocol properly.

Keywords: Quality, Satisfaction, IPA, CSI, Servqual