

ABSTRAK

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Angkutan Umum Si Benteng Kota Tangerang (Studi Kasus : AP.1.G Rute Terminal Cimone – Jalan Galuh). Nama : Adha Dwi Prasetyo, NIM : 41119120162, Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU. Tahun : 2022.

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam mempelancar kegiatan perekonomian wilayah yang tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi bagi mobilitas orang. Si Benteng merupakan salah satu angkutan umum yang hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Tangerang. Namun terdapat kendala-kendala pada Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G ini Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui persepsi kepuasan penumpang terhadap kualitas kinerja pelayanan Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G.

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner dan juga melakukan survei lapangan pada rute Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G. Penelitian ini melakukan analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), dan *Servqual*. Hasil penelitian metode CSI menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G ini sebesar 81,57%. Pada metode IPA didapatkan atribut Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G yang menjadi prioritas utama pada kuadran I yaitu atribut ke 5, 10 dan 12, atribut yang harus dipertahankan prestasinya pada kuadran II yaitu atribut ke 1, 4, 7, 8 dan 13, atribut prioritas rendah pada kuadran III yaitu atribut ke 3, 9 dan 11, dan atribut yang berlebihan pada kuadran VI yaitu atribut ke 2, 6, dan 14. Dan juga pada metode *Servqual* didapatkan bahwa kesenjangan terbesar dari masing-masing atribut berada pada dimensi *Responsivness* (ketanggapan) dengan nilai - 0,82. Perlu dilakukannya survei secara berkelanjutan dan berkala untuk mengetahui perkembangan dan juga kebutuhan yang masih kurang dalam pelayanan terhadap penumpang Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G ini.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Indeks, Servqual, Angkutan Umum Si Benteng.*

ABSTRACT

Title : Analysis of Passenger Satisfaction Levels Against Service Performance On Public Transport Si Benteng Tangerang City (Case Study: AP.1.G Route Cimone Terminal – Galuh Street). Name : Adha Dwi Prasetyo, NIM : 41119120162, Supervisor : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU. Year : 2022.

Transportation is a very important and strategic means in facilitating regional economic activities which is reflected in the increasing need for transportation services for the mobility of people. Si Benteng is one of the public transportations that is present to meet the needs of the people in Tangerang City. However, there are obstacles to the Si Benteng AP.1.G Public Transportation. The purpose of this study was to determine the perception of passenger satisfaction on the quality of the Si Benteng AP.1.G Public Transport service performance.

This research was conducted by distributing questionnaires and also conducting a field survey on the Si Benteng AP.1.G Public Transport route. This study conducted an analysis using the Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and Servqual methods. The results of the CSI method research show that the customer satisfaction index on the service performance of Si Benteng AP.1.G Public Transport is 81.57%. In the IPA method, the attributes of Si Benteng AP.1.G Public Transportation are the main priorities in quadrant I, namely attributes 5, 10 and 12, attributes that must be maintained in performance in quadrant II are attributes 1, 4, 7, 8 and 13, low priority attributes in quadrant III, namely attributes 3, 9 and 11, and excessive attributes in quadrant VI, namely attributes 2, 6, and 14. And also in the Servqual method, it was found that the largest gap of each attribute was in the Responsiveness dimension with a value of -0.82. It is necessary to conduct a survey ongoing basis and periodically to find out the development and also the needs that are still lacking in service to the passengers of the Si Benteng AP.1.G Public Transport.

Keywords: Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Servqual, Si Benteng Public Transportation.