

## ABSTRAK

Indonesia merupakan salah satu negara yang terdampak Covid-19, membuat pemerintah mengadakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang terbagi menjadi beberapa level. MRT adalah salah satu jasa transportasi yang tetap di operasikan selama masa PPKM dan jumlah penumpang MRT tetap mengalami peningkatan dalam tiga bulan terakhir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik penumpang MRT, indeks kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan dan fasilitas stasiun MRT, factor kinerja pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penumpang MRT, serta mengetahui apakah factor kinerja pelayanan di Stasiun MRT mempengaruhi secara signifikan kepuasan penumpang MRT atau tidak. Metode analisis yang digunakan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), regresi liner berganda, korelasi bivariat, dan Chi Square. Karakteristik pelaku perjalanan MRT adalah mayoritas seorang laki-laki berusia 25-34 tahun yang bekerja sebagai karyawan swasta dengan tujuan perjalanan untuk bekerja. Hasil dari IPA menunjukkan bahwa pada kuadran I terdapat 2 atribut factor pelayanan, pada kuadran II terdapat 7 atribut factor pelayanan, pada kuadran III terdapat 4 atribut factor pelayanan, dan pada kuadran IV terdapat 6 atribut pelayanan. Nilai indeks kepuasan penumpang diperoleh sebesar 86,90% artinya penumpang merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,866 artinya pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan penumpang) sebesar 86,6%. Factor kinerja pelayanan yang berada pada kuadran I dan III mempengaruhi secara signifikan kepuasan penumpang, sedangkan factor kinerja pelayanan pada kuadran II dan IV tidak mempengaruhi secara signifikan kepuasan penumpang.

**Kata Kunci :** Mass Rapid Transit (MRT), Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Tingkat Pelayanan

MERCU BUANA

## ABSTRAK

*Indonesia is one of the countries affected by Covid-19, which has prompted the government to implement Community Activity Restrictions (PPKM) which are divided into several levels.. MRT is one of the transportation services that will continue to be operated during the PPKM period and the number of MRT passengers has continued to increase in last three months. The purpose of this study was to determine the characteristics of MRT passengers, the index of passenger satisfaction on service performance and MRT station facilities, service performance factors that affect MRT passenger satisfaction, and determine whether service performance factor at MRT stations significantly affect MRT passenger satisfaction or not. The analytical methods used are descriptive statistics, validity and reliability tests, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), multiple linear regression, bivariate correlation, and Chi Square. The characteristics of MRT travellers are that the majority are men aged 25-34 years who work as private employees with the purpose of traveling for work. The results of the IPA show that in quadrant I there are 2 service factor attributes, in quadrant II there are 7 service factor attributes, in quadrant III there are 4 service factor attributes, and in quadrant IV there are 6 service attributes. The value of the passenger satisfaction index is 86.90%, meaning that passengers are satisfied with the quality of service provided. While the value of the coefficient of determination (R square) is 0.866, meaning that the influence of the independent variable (service quality) on the dependent variable (passenger satisfaction) is 86.6%. Service performance factors in quadrants I and III significantly affect passenger satisfaction, while service performance factors in quadrants II and IV do not significantly affect passenger satisfaction.*

*Keywords : Mass Rapid Transit (MRT), Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Service Level*

MERCU BUANA