

ABSTRAK

Judul: Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Kampung Rambutan, Nama: Lalitya Pradnya Prajwalita, NIM: 41118210046, Dosen Pembimbing: Ir. Muhammad Isradi, ST., MT., IPM, 2021.

Kebijakan pemerintah untuk mengedepankan layanan public berhubungan dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna fasilitas pelayanan. Sebagai upaya dalam hal tersebut maka pihak pengelola perlu mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kinerja pelayanan menggunakan suatu ukuran mutlak, sehingga dapat diketahui perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pada terminal Kampung Rambutan.

Perhitungan dalam penelitian dilakukan berdasarkan hasil kuesioner yang berpedoman pada standarisasi penilaian PM No.40 tahun 2015 lalu diolah dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan di terminal Kampung Rambutan dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan atribut yang memerlukan prioritas perbaikan di terminal Kampung Rambutan.

Melalui perhitungan dengan menggunakan metode CSI didapatkan indeks kepuasan sebesar 54,40% atau dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan, melalui perhitungan dengan metode IPA didapatkan 10 atribut pelayanan yang membutuhkan prioritas perbaikan. Terdapat beberapa aspek penting yang patut diperhatikan, seperti kebersihan lingkungan, fasilitas pengguna disabilitas, Informasi tarif angkutan secara tertulis, Jadwal kedatangan & keberangkatan secara tertulis, Informasi Angkutan Lanjutan, Tempat Penitipan Barang dll. Serta perlunya pemantauan dalam pelayanan maupun fasilitas, dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkala agar terhindar dari ketidakpuasan penumpang..

Kata Kunci: Terminal Kampung Rambutan, Kepuasan Pelanggan, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).