

**ABSTRAK**

Judul: Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Terminal Bekasi. Nama: Fajri Ahmanudin, NIM: 41118310015, Dosen Pembimbing: Reni Karno Kinasih ST., MT.

Fungsi terminal bukan hanya sebagai titik pertukaran moda transportasi, tetapi juga sebagai pusat layanan transportasi yang menyediakan berbagai fasilitas, termasuk tempat penungguan, informasi perjalanan, dan layanan lainnya. Terminal yang dianalisis pada penelitian ini adalah Terminal Bekasi yang merupakan terminal tipe A. Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa kondisi terminal apakah sudah memenuhi standar fasilitas terminal tipe A dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan serta kepuasan penumpang sehingga dapat diketahui upaya memperbaiki kinerja pelayanan untuk meningkatkan pelayanan pada Terminal Bekasi.

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner ke 100 responden untuk memperoleh persepsi pengguna jasa terhadap tingkat kepentingan dan kinerja, serta melakukan survei lapangan untuk mendapatkan data luasan dan kesesuaian kondisi eksisting dengan standar PM No. 40 tahun 2015 dan PM No. 24 tahun 2021 kemudian data dianalisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Dari metode CSI diperoleh indeks kepuasan sebesar 57,62% masuk ke dalam kategori penumpang cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil dari metode IPA diketahui terdapat 8 atribut pelayanan yang memerlukan perbaikan yaitu, ruang tunggu keberangkatan, toilet penumpang, tempat penitipan barang, jadwal kedatangan dan keberangkatan secara tertulis, informasi tarif angkutan secara tertulis, informasi gangguan perjalanan, tempat naik dan turun penumpang serta lajur pejalan kaki.

Kata kunci: *Terminal Bekasi, Kinerja, Kepuasan pengguna jasa, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)*

**ABSTRACT**

*Title: Analysis of Service User Satisfaction Level with Bekasi Terminal Services and Facilities. Name: Fajri Ahmanudin, NIM: 41118310015, Advisor: Reni Karno Kinasih ST., MT.*

*The function of the terminal is not only as an exchange point for transportation modes, but also as a transportation service center that provides various facilities, including waiting areas, travel information, and other services. The terminal analyzed in this study is Bekasi Terminal which is a type A terminal. The purpose and objective of this study is to analyze the condition of the terminal whether it meets the standards of type A terminal facilities and determine the level of service quality and passenger satisfaction so that efforts can be made to improve service performance to improve services at Bekasi Terminal.*

*This research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents to obtain service users' perceptions of the level of importance and performance, and conducting field surveys to obtain data on the extent and suitability of existing conditions with PM No. 40 of 2015 and PM No. 24 of 2021 standards, then the data was analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods.*

*From the CSI method, a satisfaction index of 57.62% was obtained, falling into the category of passengers who were quite satisfied with the services provided. The results of the IPA method show that there are 8 service attributes that require improvement, namely, departure waiting room, passenger toilet, luggage storage, written arrival and departure schedules, written transportation fare information, travel disruption information, passenger boarding and alighting places and pedestrian lanes.*

*Keywords: Bekasi Terminal, Performance, Service user satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).*