

## ABSTRAK

Judul : Anasila Kualitas Pelayanan Kinerja Operasional Angkutan Perbatasan Terintegrasi Busway ( APTB ) rute Poris Plawad – Central Park.

Nama : Rifki Abdillah, Nim : 41109010014, 2009

Dosen Pembimbing : Dr.,Ir. Nunung Widyaningsih,PG.Dipl.ing.,

Dengan Adanya Bus Kota Terintegrasi Busway Poris Plawad – Central Park ini pemerintah mengghimbau agar masyarakat sekitar berpindah moda transportasi pribadi ke transportasi masal, dengan menyuguhkan tipe bus yang murah,cepat dan aman ini tentu bisa menjadi alternatif. Oleh karna itu perlu dilakukan penelitian untuk menilai kualitas pelayanan dan mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan kinerja bus APTB.

Untuk melakukan penelitian terhadap bus APTB dapat melakukan beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan datanya. Data primer dilakukan pengamatan naik-turun penumpang disetiap halte dan data sekunder didapat dari pihak Perum PPD. Data yang digunakan untuk menganalisa kepuasan penumpang yang menggunakan bus APTB.

Terdapat empat kuadran di dalam diagram Cartesius, dimana kuadran A & C harus lebih di prioritaskan dan di perbaiki, sehingga kinerjanya meningkat dan menjadi lebih baik lagi. Kuadran B & D Kinerjanya harus di pertahankan karena kinerja dari pihak perusahaan sudah sangat baik sehingga pelanggan merasa puas.

Dari hasil uji hipotesis didapatkan data yang menunjukkan bahwa faktor pelayanan kuadran A tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan faktor pelayanan kuadran B,C dan D mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

Keyword : Chi Square, Importance Performance Analysis, Diagram Cartesius