

ABSTRAK

Nama : Andre Dwi Kurniawan
No.Bp : 14101154330001
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang
Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum di Kota Padang, (Studi Kasus : Angkutan Kota (Angkot) Jurusan Pasar Raya – Air Pecah
Pembimbing : Widiawati Purba, ST., MM
Maiyozzi Chairri, S.Pd ., MT

. Permasalahan yang umum terjadi di perkotaan adalah kemacetan. Angkutan umum merupakan salah satu mode transportasi massal dinilai efektif dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi yang berguna mengurangi kemacetan, seperti angkutan kota (angkot). Akan tetapi, pelayanan maupun kenyamanan penumpang di angkutan kota belum berjalan dengan semestinya. Masih banyak penumpang angkutan kota yang mengeluhkan masalah kenyamanan, keamanan, serta pelayanan penyedia jasa yang kurang memuaskan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja yang diberikan oleh pihak angkutan kota dalam memenuhi harapan pengguna angkutan kota. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner yang diisi oleh responden yang menjadi obyek penelitian. Selanjutnya dilakukan uji validitas, reliabilitas dan uji korelasi dengan bantuan *software SPSS for Windows* versi 22.0 dan *Microsoft Excel*, pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*, skala yang digunakan adalah skala *Likert*.

Hasil penelitian yang di analisa dengan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Pengguna adalah 68,46%. yang menandakan bahwa secara keseluruhan pengguna angkutan kota (angkot) jurusan Pasar Raya – Air Pecah merasa kurang puas terhadap kualitas kinerja yang diberikan, pihak angkutan kota (Angkot) jurusan Pasar Raya - Air Pecah harus terus meningkatkan pelayanan maupun Fasilitas yang diberikan kepada konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan , CSI