



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA TRANSPORTASI BUS TRANSJOGJA

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut layanan pada jasa transportasi Bus Transjogja dan untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap tiap atribut layanan.

Responden penelitian berjumlah 100 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dengan menggunakan skala kepentingan untuk mengukur tingkat kepentingan dan skala likert untuk mengukur tingkat kepuasan. Metode statistik yang digunakan adalah analisis faktor, rerata, pemetaan dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kepentingan terhadap atribut layanan mulai dari yang paling penting sampai dengan kurang penting adalah ketepatan waktu, kebersihan dan kerapihan bus dan halte, perilaku petugas, kenyamanan fasilitas bus dan halte, potongan harga tiket, lokasi halte, penampilan petugas, harga tiket dan yang terakhir adalah desain bus dan halte. Atribut layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi belum memuaskan konsumen adalah ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas dan lokasi halte.

Kata-kata kunci: *tingkat kepentingan konsumen, kepuasan konsumen, atribut layanan, jasa transportasi*



CONSUMER'S SATISFACTION ANALYSIS OF BUS TRANSJOGJA TRANSPORTATION SERVICE

ABSTRACT

This research aims to measure consumer's importance level of services attribute from Transjogja Bus's transportation service and to measure consumer's satisfaction of services attribute from Bus Transjogja transportation service.

The research subject is 100 respondent. Sampling methods that used in this research is purposive sampling, the instrument for collecting data is questioners and using importance scale to measure importance level and likert scale to measure satisfaction's level. The statistical methods that used to analyze is factor analysis, mean, mapping and t-test.

The research result show that importance's factor from services attribute start from the most importance to less importance are: time precision, bus and shelter's cleanliness and neatness, employees hospitality, ticket price's discount, freshness of bus and shelter facilities, location of shelters, employees presentation, ticket price, and the last one is bus and shelter design. Services attribute that have high level of importance but not satisfy the consumers yet are time precision, freshness of facilities, and location of shelter.

Keywords: *consumer's importance level, consumer's satisfaction, services attribute, transportation service*