

## ABSTRAK

Kenyamanan menjadi salah satu faktor penting untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang saat menggunakan moda transportasi. Kenyamanan adalah keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan menyebabkan perasaan lega. Kenyamanan termasuk faktor kualitatif yang diukur secara subjektif dengan kuesioner.

Pada penelitian ini, kuesioner kenyamanan yang telah dikembangkan digunakan untuk mengetahui tingkat kenyamanan pada moda transportasi publik *commuter* yaitu kereta dan bus rute Yogya – Solo secara umum dan khusus. Objek penelitian adalah penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan kenyamanan. Kuesioner yang dikembangkan akan diimplementasikan pada responden yang berjumlah 102 orang, 51 orang adalah penumpang kereta dan 51 orang adalah penumpang bus. Penumpang diminta untuk mengisi kuesioner kenyamanan secara langsung saat melakukan perjalanan. Pada bagian awal dilakukan pengembangan kuesioner yang melalui lima tahapan yaitu studi literatur, perumusan aspek dan *item*, penyusunan kerangka kuesioner, *pilot study* dan pengujian validitas serta reliabilitas. Setelah melalui semua tahapan, kuesioner kenyamanan dinyatakan telah teruji valid, reliabel dan dapat diimplementasikan.

Setelah diimplementasikan didapatkan hasil jika secara umum, kereta berada pada tingkat nyaman dengan skor *Likert* sebesar 71% dan bus berada pada tingkat nyaman dengan skor *Likert* sebesar 65%. Sehingga secara umum kedua moda berada pada tingkat nyaman. Secara khusus, penumpang kereta merasa sangat nyaman pada aspek antropometri sedangkan pada aspek lainnya merasa nyaman. Selain itu, pada bus, penumpang merasa biasa pada aspek aktivitas dan interaksi sedangkan pada aspek lainnya merasa nyaman. Setelah dilakukannya analisis per *item*, faktor yang perlu ditingkatkan untuk kereta adalah pemberian kantung mabuk, karena berada pada tingkat biasa. Pada bus, faktor yang perlu ditingkatkan adalah pemberian sandaran tangan, kemudahan melakukan aktivitas kerja, kemudahan berjalan di koridor, dan pemberian informasi. Dari hasil tersebut disimpulkan apabila kuesioner kenyamanan dapat digunakan sebagai *tool* analisis kenyamanan moda transportasi publik *commuter* dan dapat dimanfaatkan untuk mengukur kenyamanan pada moda transportasi publik *commuter* yang lain.

**Kata kunci :** kenyamanan, kuesioner, subjektif, transportasi, komuter

## ABSTRACT

Comfort is one of the important factors to assess passenger satisfaction when using transportation modes. Comfort is a situation where the basic human needs that are individual and cause relief have fulfilled. Comfort is included in qualitative factors that are assessed subjectively by questionnaire.

In this research, a comfort questionnaire that has been developed is used to determine the level of comfort in commuter public transportation modes, namely train and bus that have routes from Yogyakarta to Solo in general and specifically way. The research objects are the previous studies about comfort. The comfort questionnaire that has been developed will be implemented to 102 people, of which 51 people are train passengers and 51 people are bus passengers. Passengers are asked to fill out the comfort questionnaire directly when traveling. In the first part, the questionnaire development is carried out in which through five stages, they are literature review, formulation of aspects and items, preparation of the questionnaire structure, pilot study and testing of validity and reliability. After going through all the stages, the comfort questionnaire has been proven to be valid, reliable and can be implemented.

After being implemented, the results are that in general, the train is at a comfortable level with a Likert score of 71% and the bus fits at a comfortable level with a Likert score of 65%. So that in general the two modes are at a comfortable level. In particular, train passengers are very comfortable in the anthropometric aspects while in other aspects, they are comfortable. Besides, on the bus, passengers feel usual on aspects of activity and interaction while in other aspects feel comfortable. After completing the analysis per item, the factor that needs to be improved for the train is giving vomit bags, because it is on the usual level. On the bus, the factors that need to be improved are the provision of armrests, ease of conducting work activities, ease of walking in the corridor, and providing information. From these results, it can be concluded that the comfort questionnaire can be used as an analytical tool for comfort on commuter public transportation modes and can be used to assess comfort in other commuter public transportation modes.

**Keywords:** comfort, questionnaire, subjective, transportation, commuter