

## ABSTRACT

In order to reduce negative impacts of motorized vehicle use and solve transport problem in Pekanbaru city, it is important to develop public transit to encourage mode shifting among people. Trans Metro as new public transit system can be promoted to support modes shifting strategy in the city. This study conducted to promote Trans Metro to student group, in this case is commuting activity from Engineering student in Islamic University of Riau. Promoting Trans Metro could be reached for existing users which means active commuters and attract new customers which means passive commuter.

Descriptive and Factorial analysis was employed to catch what perception from student group about Trans Metro. Furthermore, perception from student group connected with Kano model to know what improvement that Trans Metro has to do in the future based from student group as one of customer type for Trans Metro. Questionnaires were disseminated to Engineering students and 548 valid responses were gathered which contains 450 passive commuters and 98 active commuters in student group.

Results showed that there were some improvement that Trans Metro must do from customer view. Furthermore, Importance-Performance Analysis resulted that time service quality factor that contains punctuality, travel time, waiting time for the bus and clean and comfort in the shelter is still lower quality which has high importance but still low quality from student view. On the other hand, students has their own expectation, such as officer availability and condition in the transit place is most attractive parameters that can attract them to use Trans Metro. Improvement from perception and expectation from student group reached for Trans Metro to two purposes, these are attract more customer for passive commuters and increase loyalty from active commuter to more often use Trans Metro in their commute. Thus, strategy to make positive value in time service quality for Trans Metro become most improvement of Trans Metro service to reach its purposes in the future, included promoting strategy of Trans Metro in student group. Continuous improvement and explore other customer group would be suggested in future research and make consistently in promoting strategy for the services.

**Keyword** : *Bus, Pekanbaru, Kano Model, Importance Performance Analysis, Perception, Expectation*

## ABSTRAK

Dalam rangka untuk mengurangi dampak negatif dari penggunaan kendaraan bermotor dan memecahkan masalah transportasi di kota Pekanbaru, penting untuk mengembangkan angkutan umum untuk mendorong modus pergeseran antara orang-orang. Trans Metro sebagai sistem angkutan umum baru dapat dipromosikan untuk mendukung mode strategi pergeseran di kota. Penelitian ini dilakukan untuk mempromosikan Trans Metro untuk kelompok mahasiswa, dalam hal ini adalah komuter aktivitas dari mahasiswa Teknik di Universitas Islam Riau. Mempromosikan Trans Metro bisa dihubungi untuk pengguna yang ada yang berarti komuter aktif dan menarik pelanggan baru yang berarti komuter pasif.

Analisis deskriptif dan faktorial dipekerjakan untuk menangkap apa persepsi dari kelompok siswa tentang Trans Metro. Selanjutnya, persepsi dari kelompok mahasiswa terhubung dengan model Kano tahu apa perbaikan yang Trans Metro harus dilakukan di masa depan berdasarkan dari kelompok mahasiswa sebagai salah satu jenis pelanggan untuk Trans Metro. Kuesioner disebarkan ke mahasiswa Teknik dan 548 tanggapan yang valid dikumpulkan yang berisi 450 penumpang pasif dan 98 penumpang aktif dalam kelompok siswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa perbaikan yang harus dilakukan Trans Metro dari pandangan pelanggan. Selanjutnya, Analisis Importance-Performance hasil bahwa faktor kualitas pelayanan waktu yang berisi ketepatan waktu, waktu perjalanan, waktu menunggu bus dan bersih dan kenyamanan di tempat penampungan masih rendah kualitas yang memiliki kepentingan tinggi tapi masih kualitas rendah dari pandangan siswa. Di sisi lain, siswa memiliki harapan seperti ketersediaan petugas dan kondisi di tempat transit parameter yang paling menarik yang dapat menarik mereka untuk menggunakan Trans Metro. Peningkatan dari persepsi dan harapan dari kelompok mahasiswa meraih Trans Metro untuk dua tujuan, ini menarik lebih banyak pelanggan untuk komuter pasif dan meningkatkan loyalitas dari komuter aktif untuk lebih sering menggunakan Trans Metro di perjalanan mereka. Dengan demikian, strategi untuk membuat nilai positif dalam kualitas pelayanan waktu untuk Trans Metro menjadi yang paling peningkatan pelayanan Trans Metro untuk mencapai tujuan di masa depan, termasuk mempromosikan strategi Trans Metro dalam perbaikan group.Continuous siswa dan mengeksplorasi kelompok pelanggan lainnya akan disarankan di penelitian masa depan dan membuat konsisten dalam mempromosikan strategi untuk layanan.

**Keyword :** *Bus, Pekanbaru, Model Kano, Importance Performance Analysis, Persepsi, Ekspektasi*