

ABSTRAK

Novian Alfredo Situmorang Nim (5173550041) Evaluasi Kinerja Halte Bus Trans Metro Deli Medan dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Belawan – Lapangan Merdeka) Skripsi. Fakultas Teknik – Universitas Negeri Medan. 2023

Trans Metro Deli ialah program bagian dari *Bus Rapid Trans* (BRT) yaitu Bus Rapid Transit Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Fasilitas penunjang yang dibutuhkan untuk operasional BRT antara lain adalah halte bus. Halte merupakan tempat penumpang untuk menunggu angkutan umum dan tempat berhentinya angkutan umum untuk penumpang yang ingin naik dan turun sesuai dengan perjanjian pengoperasian. Evaluasi perlu dilakukan terhadap layanan di halte Trans Metro Deli agar kinerjanya dapat ditingkatkan di masa depan. Penelitian ini bertujuan memberikan analisis dan evaluasi mengenai kinerja pelayanan Halte, letak, fasilitas halte dan mengetahui tingkat kepuasan penumpang dengan mengidentifikasi harapan dan kenyataan penumpang bus Trans Metro Deli Medan. Pengukuran kepuasan pada penumpang dilakukan dengan kuesioner kepada 125 responden untuk mengetahui nilai harapan dan nilai kenyataan jasa yang diterima penumpang atau *Service Quality*. Pengukuran kepuasan penumpang dilakukan terhadap lima dimensi jasa yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil kuesioner kemudian diolah menggunakan *software Microsoft Excel*. Hasil yang didapatkan pengolahan data pada tiap dimensi, bahwa semua dimensi memiliki nilai gap negatif. *Responsiveness* menempati peringkat pertama dengan nilai gap -0,4, kemudian peringkat kedua dimensi *Assurance* dengan nilai gap -0,41, peringkat ketiga dimensi *Empathy* dengan nilai gap -0,44, peringkat ke empat ada dimensi *Reliability* dengan nilai gap -0,56 dan peringkat kelima yaitu dimensi *Tangible* dengan nilai gap -0,79. Dengan demikian dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi *Tangible*.

Kata Kunci : Trans Metro Deli, Halte, BRT, *SERVQUAL*



ABSTRACT

Novian Alfredo Situmorang Nim (5173550041) Performance Evaluation of Trans Metro Deli Medan Bus Stop Using the SERVQUAL Method (Case Study: Belawan – Merdeka Square) Thesis. Faculty of Engineering – State University of Medan. 2023

Trans Metro Deli is a part of the Bus Rapid Trans (BRT) program, namely the Bus Rapid Transit of the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia. Supporting facilities needed for BRT operations include bus stops. The bus stop is a place for passengers to wait for public transportation and a place for public transportation to stop for passengers who want to get on and off according to the operating agreement. Evaluation needs to be carried out on services at the Trans Metro Deli bus stop so that their performance can be improved in the future. This study aims to provide an analysis and evaluation of the performance of bus stops, their location, bus stop facilities and to determine the level of passenger satisfaction by identifying the expectations and reality of Trans Metro Deli Medan bus passengers. Measurement of passenger satisfaction was carried out using a questionnaire to 125 respondents to find out the expected value and the actual value of the services received by passengers or Service Quality. Measurement of passenger satisfaction is carried out on five service dimensions, namely Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, and Empathy. The results of the questionnaire were then processed using Microsoft Excel software. The results obtained from data processing on each dimension, that all dimensions have negative gap values. Responsiveness ranks first with a gap value of -0.4, then the second rank is the Assurance dimension with a gap value of -0.41, the third rank is the Empathy dimension with a gap value of -0.44, fourth place is the Reliability dimension with a gap value of -0.56 and ranked fifth, namely the Tangible dimension with a gap value of -0.79. Thus the dimension that is a priority for improvement is the Tangible dimension.

Keywords: Trans Metro Deli, bus stop, BRT, SERVQUAL

