

ABSTRAK

Mhd Rizky Ananda Rauf. NIM 5193550007: *Evaluasi Pelayanan Bus Rapid Transit Berbasis Bus Listrik Di Kota Medan (Studi Kasus : Trayek Amplas – Pinang Baris)*. Skripsi. Fakultas Teknik – Universitas Negeri Medan. 2025

Bus Rapid Transit (BRT) adalah sistem transportasi massal berbasis jalan raya yang menggabungkan kapasitas dan kecepatan seperti sistem kereta, namun dengan biaya yang lebih rendah dan fleksibilitas lebih tinggi. Menurut *Wright dan Hook* (2007), “*BRT is a high-quality bus-based transit system that delivers fast, comfortable, and cost-effective urban mobility.*” Sistem ini diterapkan di berbagai kota di dunia dan terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi transportasi publik. Populasi penelitian ini adalah pengguna/penumpang bus trans metro deli sebanyak 100 responden, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability Sampling*, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur persepsi pengguna bus trans metro deli, selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan metode IPA. Hasil penelitian ini secara keseluruhan untuk melihat efektivitas bus trans metro deli yang dilihat dari 5 indikator yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan keterjangkauan, dan Kesetaraan memiliki kinerja yang sudah baik menurut pengguna meskipun pada kenyataannya masih ada beberapa item atribut yang memerlukan peningkatan dan harus tetap diprioritaskan perbaikannya. Kesimpulan dari penelitian ini Kinerja pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) memiliki tingkat kepentingan pengguna jasa sudah terpenuhi, hal ini dapat kita lihat dari perhitungan nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 93,011% yang berdasarkan tael index aritonang (2005) tergolong dalam kriteria sangat puas, hal ini membuktikan sebgaaian besar pengguna jasa merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Kata Kunci: *Bus Rapid Transit, Importance Performance Analysis (IPA). Kinerja, Customer Satisfaction Index (CSI).*



ABSTRACT

Mhd Rizky Ananda Rauf. NIM 5193550007: Evaluation of Electric Bus-Based Bus Rapid Transit Services in Medan City (Case Study: Amplas – Pinang Baris Route). Thesis. Faculty of Engineering - State University of Medan. 2025.

Bus Rapid Transit (BRT) is a road-based mass transportation system that combines the capacity and speed of a rail system, but with lower costs and greater flexibility. According to Wright and Hook (2007), "BRT is a high-quality bus-based transit system that delivers fast, comfortable, and cost-effective urban mobility". "This system is implemented in various cities around the world and has proven effective in increasing the efficiency of public transportation. The population of this study was 100 respondents who used the Trans Metro Deli bus. The sampling technique used was Probability Sampling. Data collection was conducted using a questionnaire to measure the perceptions of Trans Metro Deli bus users, then the data was analyzed using the IPA method. The results of this study as a whole to see the effectiveness of Trans Metro Deli buses seen from 5 indicators, namely security, safety, comfort, affordability, and Equality has good performance according to users, although in reality there are still several attribute items that require improvement and must be prioritized for improvement. The conclusion of this study is that the performance of Bus Rapid Transit (BRT) services has met the level of interest of service users, this can be seen from the calculation of the CSI value obtained, which is 93.011%. which is based on the Aritonang (2005) tael index is included in the very satisfied criteria, this proves that the majority of service users are satisfied with the service performance provided by the company.

Keywords: *Bus Rapid Transit, Importance Performance Analysis (IPA). Performance, Customer Satisfaction Index (CSI).*

