

ABSTRAK

Jalriansah Simarmata Nim (5173550027 Evaluasi Tarif Layanan Penumpang terhadap Penumpang Bus PT. Pelita Parade Metode Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) dan Analisis Kinerja Kepentingan (IPA) selama Covid-19.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena kinerja produk yang dirasakan terhadap harapannya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang bus PT. Pelita Parade menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna/penumpang PT. Pelita Parade sebanyak 100 responden. Teknik Probability Sampling, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur persepsi pengguna bus PT. Pelita Parade, kemudian analisis data menggunakan metode CSI dan IPA. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa bus PT. Pelita Parade dapat dikatakan memuaskan penumpang atas fasilitas yang diberikan bus, hal ini dapat dilihat dengan tingkat kepuasan penumpang sebesar 69% dengan kategori "Puas" berdasarkan skala Likert, dan dapat dilihat dari 4 indikator yaitu, performa/kecepatan, keamanan dan kenyamanan memiliki kinerja yang baik menurut pengguna, walaupun pada kenyataannya masih ada beberapa item yang memerlukan perbaikan dan perbaikan yang harus diprioritaskan yaitu pada kuadran A dimana indikator variabel pada kuadran A adalah pengatur suhu ruangan di dalam bus, keramahan pengemudi saat mengangkut penumpang, Penumpang mengetahui pemecah kaca di dalam bus.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA), PT. Parade Pelita.



ABSTRAK

Jalriansah Simarmata Nim :5173550027 Evaluation of Passenger Service Rates against Bus Passengers PT. Pelita Paradep With Customer Satisfaction Index (CSI) Method and Importance Performance Analysis (IPA) during Covid-19.

is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise because of the perceived performance of the product against their expectations, this study aims to determine the level of satisfaction of bus passengers of PT. Pelita Paradep using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The population of this research is the users/passengers of the PT. Pelita Paradep as many as 100 respondents. Probability sampling technique, data collection is done by using a questionnaire to measure the perception of bus users PT. Pelita Paradep, then data analysis using CSI and IPA methods. The results of this study conclude that the PT. Pelita Paradep bus can be said to satisfy passengers for the facilities provided by the bus, it can be seen with a passenger satisfaction level of 69% with the "Satisfied" category based on the Likert scale, and can be seen from 4 indicators namely, performance/speed, safety and comfort have good performance according to users, although in fact there are still some items that require improvement and improvement must be prioritized, namely in quadrant A where the variable indicator in quadrant A is the room temperature controller in the bus, friendliness of the driver when carrying passengers, Passengers know the glass breaker in the bus.

Keywords: Passenger Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA), PT. Pelita Paradep.

THE
Character Building
UNIVERSITY