

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) listrik di Kota Medan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian dilatarbelakangi oleh kebutuhan peningkatan kualitas transportasi publik di kawasan metropolitan MEBIDANGRO (Medan, Binjai, Deli Serdang, Karo) yang menghadapi tantangan mobilitas perkotaan. Penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pengguna BRT listrik rute K5 (Lapangan Merdeka–Tembung), dengan fokus pada 25 atribut pelayanan yang mencakup enam dimensi kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 82,75 %, termasuk kategori “sangat puas”. Analisis IPA memetakan empat atribut ke dalam kuadran prioritas utama (Kuadran I), yaitu kebersihan halte, ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus, keteraturan proses naik-turun penumpang, serta kesesuaian titik pemberhentian bus dengan halte resmi. Sebanyak 16 atribut masuk ke dalam kuadran pertahankan prestasi (Kuadran II), dua atribut dalam prioritas rendah (Kuadran III), dan empat atribut dalam kategori berlebihan (Kuadran IV). Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan BRT listrik di Kota Medan telah memenuhi harapan pengguna dengan baik, namun masih terdapat aspek penting yang memerlukan peningkatan terutama pada kebersihan halte, ketepatan waktu, dan keteraturan operasional. Temuan ini diharap menjadi masukan bagi pengelola transportasi dalam mewujudkan sistem angkutan umum massal yang berkelanjutan di kawasan MEBIDANGRO.

Kata Kunci: *Bus Rapid Transit* (BRT), Kepuasan Pengguna, *Importance Performance Analysis* (IPA), Transportasi Berkelanjutan, MEBIDANGRO, Bus Listrik



ABSTRACT

This study aims to analyze the level of satisfaction of Electric Bus Rapid Transit (BRT) users in Medan City using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The research is motivated by the need to improve the quality of public transportation in the MEBIDANGRO metropolitan area (Medan, Binjai, Deli Serdang, Karo), which faces challenges of urban mobility. The study was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents of the electric BRT route K5 (Lapangan Merdeka–Tembung), focusing on 25 service attributes covering six service quality dimensions. The results show that the Customer Satisfaction Index (CSI) reached 82.75%, categorized as “very satisfied.” IPA analysis mapped four attributes into the main priority quadrant (Quadrant I), namely bus stop cleanliness, punctuality of arrivals and departures, orderly boarding and alighting, and conformity of bus stops with official shelters. Sixteen attributes were categorized in Quadrant II (maintain performance), two attributes in Quadrant III (low priority), and four attributes in Quadrant IV (possible overkill). Overall, the results indicate that the electric BRT service in Medan has met user expectations well, although several important aspects still require improvement, particularly bus stop cleanliness, punctuality, and operational orderliness. These findings are expected to provide input for transportation managers in realizing a sustainable mass transit system in the MEBIDANGRO area.

Keywords: *Bus Rapid Transit (BRT), Passenger Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Sustainable Transportation, MEBIDANGRO, Electric Bus.*

