

ABSTRAK

Transportasi dan jasa angkutan umum merupakan kebutuhan dasar (*basic need*) bagi kebanyakan manusia. Pemenuhan kebutuhan akan transportasi pada masyarakat membawa keinginan mereka cenderung membeli kendaraan sendiri baik berupa kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat. Hal ini dikarenakan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap angkutan umum, dimana mengakibatkan kepemilikan kendaraan meningkat, sehingga berdampak pada pertumbuhan jumlah kendaraan yang tidak sebanding dengan prasarana jalan serta terjadinya kemacetan untuk beberapa tahun. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut pelanggan Bus Trans Metro Pasundan serta untuk mengetahui jasa terhadap tingkat kepuasan pelanggan Bus Trans Metro Pasundan dengan analisis IKM. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan metode analisis data teknik *stated preference*. Teknik penentuan responden pada penelitian ini terdiri dari penggunaan populasi dan sampel. Hasil Penelitian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Angkutan Kota Bandung menunjukkan kategori berkualitas BAIK dengan nilai IKM 3,07 atau konversi IKM sebesar 76,82. Sistem pelayanan transportasi mengandung unsur tingkat kinerja paling baik dimana persyaratan IKM mencapai nilai sebesar 3,30 kategori paling tinggi sementara terendah berkisar 2,35. Standart penilaian unsur indeks kepuasan konsumen termasuk dengan nilai dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh masyarakat.

Kata Kunci : *Bus Trans Metro, Kepuasan, Pelayanan, Transportasi*

ABSTRACT

Transportation and public transportation services are basic needs for most people. Fulfilling the transportation needs of the community leads to their desire to buy their own vehicles, whether in the form of two-wheeled vehicles or four-wheeled vehicles. This is due to public dissatisfaction with public transportation, which has resulted in vehicle ownership increasing, resulting in a growth in the number of vehicles that is disproportionate to road infrastructure and the occurrence of traffic jams for several years. The aim of this research is to determine the quality of service based on the level of importance and level of performance according to Trans Metro Pasundan Bus customers and to determine the level of service satisfaction of Trans Metro Pasundan Bus customers using IKM analysis. This research method uses qualitative methods and uses technical data analysis methods to express preferences. The technique for determining respondents in this research consists of using population and samples. The research results show that the Community Satisfaction Index for Bandung City Transportation shows a GOOD quality category with an IKM value of 3.07 or an IKM conversion of 76.82. The transportation system contains elements of the best level of performance where the SME requirements reach a value of 3.30 in the highest category while the lowest service is around 2.35. Standards for assessing elements of the consumer satisfaction index include scores in handling complaints, suggestions and input by.

Keywords: Trans Metro Bus, Satisfaction, Service, Transportation