KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TRANS METRO DEWATA KORIDOR 3 (TERMINAL UBUNG-PANTAI MATAHARI TERBIT SANUR)

**Ir. Ni Ketut Sri Astati Sukawati, M.T., Ir. I Ketut Sudipta Giri, M.T., Anhar
Firdaus**

Fakultas Teknik Universitas Mahasaraswati Denpasar
Jalan Kamboja No. 11A Denpasar, Bali, Indonesia

ABSTRAK

Berkaitan dengan semakin menurunnya minat masyarakat menggunakan angkutan umum dan beralih ke kendaraan pribadi, maka untuk meningkatkan penggunaan angkutan umum, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menginisiasi program Trans Metro Dewata yang bertujuan untuk meningkatkan penggunaan angkutan umum di Bali.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan bus Trans Metro Dewata Koridor III dan perbandingan waktu tempuh dengan menggunakan grab online. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dilakukan dengan penyebaran kuisioner pada pengguna bus Trans Metro Dewata di wilayah Kota Denpasar dan Kabupaten Badung, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan Skala Likert. Sedangkan untuk mengetahui perbandingan waktu tempuh antara menggunakan bus Trans Metro Dewata dengan grab online dilakukan dengan survei langsung di lapangan dengan dua orang surveyor. Surveyor pertama memesan layanan bus Trans Metro Dewata dan surveyor kedua berkendara dengan grab online dengan waktu keberangkatan, rute dan tujuan yang sama.

Hasil analisis yang didapat untuk tingkat kepuasan pengguna layanan bus maka dapat disimpulkan bahwa pengguna Trans Metro Dewata menjawab setuju bahwa fasilitas didalam bus, penampilan petugas, ketepatan waktu keberangkatan, pramudi dan sikap mengendara pramudi dijalan. Untuk perbandingan waktu tempuh antara menggunakan bus Trans Metro Dewata dengan grab online memiliki rata-rata waktu tempuh bus yaitu 43 menit dan grab online dengan rata-rata waktu tempuh yaitu 20,02 menit. Maka dapat disimpulkan rata-rata waktu tempuh grab online lebih cepat 22,9 menit dibandingkan dengan menggunakan bus.

Kata kunci : tingkat kepuasan, waktu tempuh, angkutan umum, trans metro dewata