

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BUS AKAP DI TERMINAL MENGWI

**I Putu Gede Marta Suantara, Ni Ketut Sri Astati Sukawati, I Gst. Ag. Gde
Suryadarmawan**

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

ABSTRAK

Maraknya calo tiket yang menjamur di area Terminal Mengwi berdampak terhadap ketidaknyamanan pengguna jasa transportasi khususnya di Terminal Mengwi, oleh sebab itu pentingnya peran Terminal Mengwi sebagai prasarana transportasi sudah tentu menuntut adanya pembangunan infrastuktur yang memadai serta manajemen yang baik untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang, di mana salah satunya terhadap penumpang umum AKAP, sehingga penumpang dapat merasa nyaman dan puas. Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah: (1) Untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan bus AKAP di Terminal Mengwi Badung. (2) Untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang disediakan oleh angkutan bus AKAP di Terminal Mengwi Badung.

Penentuan responden yang diambil sebagai sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden sebesar 100 orang. Data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis tingkat kepentingan kinerja (*Importance Performance Analysis (IPA)*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Indeks kepuasan konsumen sebesar 196.680 dimana poin terletak diantara 129.601 sampai dengan 388.800 yang artinya puas. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang Bus AKAP di terminal Mengwi Badung merasa puas atas kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan Bus AKAP di terminal Mengwi Badung. (2) Tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang disediakan oleh angkutan umum Bus AKAP di Terminal Mengwi Badung menunjukkan hasil yang bagus dan perlu semakin ditingkatkan sehingga penumpang Bus AKAP di terminal Mengwi Badung merasa puas atas kenyamanan fasilitas yang dimiliki oleh angkutan umum Bus AKAP di terminal Mengwi Badung, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa atas atribut fasilitas yang dimiliki semua berada pada kuadran "B" karena sudah mampu memberikan kepuasan pada pelanggan, yaitu : (a) Faktor No. 15: Penyediaan tempat sampah di dalam bus AKAP. (b) Faktor No. 16: Kebersihan di dalam bus AKAP. (c) Faktor No. 17: Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus serta ibu hamil. (d) Faktor No. 18: Kondisi fisik bus AKAP.

Kata kunci: tingkat kepuasan, pelayanan, Bus AKAP