

ABSTRAK

Kualitas pelayanan transportasi umum merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna jasa. Bus Putra Pelangi sebagai salah satu penyedia layanan angkutan antar kota dan antar provinsi perlu melakukan evaluasi pelayanan untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa Bus Putra Pelangi serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden penumpang Bus Putra Pelangi di Terminal Tipe A Lhokseumawe. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 63,65%, yang berada pada rentang 0,60–0,80 atau yaitu kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna jasa Bus Putra Pelangi telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun tingkat kepuasan tersebut belum mencapai kategori sangat puas. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,18 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,03. Atribut layanan yang berada pada Kuadran I (prioritas utama perbaikan) meliputi ketersediaan dan kebersihan tempat sampah, ketepatan waktu keberangkatan bus, ketepatan waktu tiba di tujuan, ketersediaan bus sesuai jadwal operasional, serta ketanggapan petugas dalam merespon permintaan bantuan penumpang.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Pelayanan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Bus Putra Pelangi.