

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN DAN TARIF TRANSPORTASI BUS LISTRIK DI KOTA MEDAN (STUDI KASUS JOHOR CITY – PLAZA MEDAN FAIR)

Oleh: Nurangga Farindityas
NIM. 190110031

Pembimbing Utama	: Lis Ayu Widari, S.T., M.T
Pembimbing Pendamping	: Fadhliani, S.T., M.Eng
Penguji Utama	: T.M. Ridwan, S.T., M.T
Penguji Pendamping	: Syibral Malasyi, S.T., M.T

ABSTRAK

Kemacetan lalu lintas merupakan permasalahan utama di kota-kota besar Indonesia, termasuk Kota Medan, yang dipengaruhi oleh tingginya kepadatan penduduk dan penggunaan kendaraan pribadi. Kehadiran Bus Listrik Kota Medan sebagai transportasi publik ramah lingkungan diharapkan mampu menjadi solusi dalam mengurangi kemacetan serta meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja operasional Bus Listrik Kota Medan, menganalisis tarif operasional, serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja dan pelayanan bus listrik pada rute Kompleks J-City (Medan Johor) – Plaza Medan Fair. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi lapangan, survei, dan penyebaran kuesioner kepada 40 responden selama 7 hari. Data operasional dianalisis menggunakan parameter kinerja angkutan umum meliputi load factor, headway, dan waktu tempuh. Tingkat kepuasan pengguna dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur indeks kepuasan secara keseluruhan serta metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi kinerja operasional dan tingkat kepuasan pengguna Bus Listrik Kota Medan, serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik yang aman, nyaman, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Bus Listrik, kinerja operasional, tarif, kepuasan pengguna, CSI, IPA.*

**ANALYSIS OF THE LEVEL OF USER SATISFACTION WITH ELECTRIC
BUS TRANSPORTATION SERVICES AND FARES IN MEDAN CITY
(CASE STUDY OF JOHOR CITY – MEDAN FAIR PLAZA)**

By: Nurangga Farindityas
NIM. 190110031

<i>Principal Supervisor</i>	: Lis Ayu Widari, S.T., M.T
<i>Co-Supervisor</i>	: Fadhliani, S.T., M.Eng
<i>Main Examiner</i>	: T.M. Ridwan, S.T., M.T
<i>Assistant Examiner</i>	: Syibral Malasyi, S.T., M.T

ABSTRACT

Traffic congestion is a major problem in large cities in Indonesia, including Medan City, which is influenced by high population density and the increasing use of private vehicles. The presence of the Medan Electric Bus as an environmentally friendly public transportation system is expected to be a solution to reduce congestion while improving the quality of public transport services. This study aims to analyze the operational performance of the Medan Electric Bus, evaluate the operational tariff, and determine the level of user satisfaction with the performance and services of the electric bus on the route from J-City Complex (Medan Johor) to Plaza Medan Fair. This research uses a quantitative method with data collection conducted through field observations, surveys, and questionnaires distributed to 40 respondents over a period of 7 days. Operational performance data were analyzed using public transport performance indicators, including load factor, headway, and travel time. User satisfaction was measured using the Customer Satisfaction Index (CSI) method to determine the overall satisfaction level and the Importance Performance Analysis (IPA) method to identify service attributes that require improvement priority. The results of this study are expected to provide an overview of the operational performance conditions and the level of user satisfaction with the Medan Electric Bus, as well as to serve as evaluation material for operators and the government in improving the quality of public transportation services that are safe, comfortable, and sustainable.

Keywords: *Electric Bus, operational performance, tariff, user satisfaction, CSI, IPA.*