

**“Analisis Tingkat Kenyamanan Penumpang Terhadap Pelayanan Pada Pengguna Bus
Trans Koetaraja Dengan Metode CSI**

**(Studi Kasus Pada Penumpang Bus Trans Koetaraja Rute Masjid Raya Baiturrahman-
Pelabuhan Ulee- Lheue)”**

Oleh : MAULIDA

Nim : 160110109

Pembimbing Utama : Said Jalalul Akbar, ST., MT

Ketua Penguji : M. Fauzan, ST., MT

Anggota Penguji : Emi Maulani, ST., MT

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui Tingkat Kenyamanan Penumpang Terhadap Pelayanan Pengguna Bus Trans Koetaraja guna meningkatkan upaya/strategi awak bus dalam hal pelayanan yang maksimal untuk kenyamanan penumpang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan wawancara langsung dengan informal. Analisis data menggunakan Costumer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui kenyamanan penumpang. Hasil menunjukkan bahwa Costumer Satisfaction Index (CSI) untuk kenyamanan penumpang yaitu 93%. Yang berarti nilai tersebut dalam kategori sangat puas, ini menunjukkan bahwa penumpang puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan bus tersebut.

Kata Kunci : *Kenyamanan Penumpang, Costumer Satisfaction Index (CSI).*