

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Transportasi Publik (Studi pada Angkutan Bus Trans Banyumas). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan dari masyarakat tentang layanan bus Trans Banyumas yaitu terkait waktu tunggu, fasilitas, informasi dan perilaku pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan bus Trans Banyumas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Penentuan besaran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Sementara pemilihan responden dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan transportasi publik pada angkutan bus Trans Banyumas pada kategori kurang puas. Masyarakat pengguna layanan angkutan bus Trans Banyumas merasa cukup puas terhadap kenyamanan di dalam bus berkaitan dengan fasilitas fisik seperti AC dan kebersihan bus yang terjaga dengan baik. Selain itu, masyarakat juga merasa cukup puas dengan keramahan dan kesopanan sopir, kemudahan akses bus, dan kesamaan perlakuan petugas layanan kepada seluruh penumpang. Namun disisi lain, masyarakat merasa tidak puas terhadap kejelasan informasi terkait kepastian jadwal yang diinformasikan. Masyarakat menilai bahwa informasi jadwal yang diberikan tidak akurat karena pada kenyataannya bus tidak datang tepat waktu sesuai jadwal yang diinformasikan tersebut, sehingga masyarakat harus menunggu tanpa ada kejelasan dan kepastian waktu.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Masyarakat, Trans Banyumas

ABSTRACT

This research is entitled Level of Public Satisfaction Users of Public Transportation Services (Studies on Trans Banyumas Bus) This research is motivated by the many complaints from the public about Trans Banyumas bus services, related to waiting times, facilities, information and employee behavior. The purpose of this study was to analyze and describe the level of satisfaction of the people using the Trans Banyumas bus service.

The method used in this research is a quantitative descriptive method. Determination of the sample size in this study using the Slovin formula and the sampling technique using simple random sampling technique. While the selection of respondents in this study using accidental sampling. Data collection techniques with questionnaires, observation, and documentation. The data analysis method used is descriptive statistics.

The results showed that the level of satisfaction of the public satisfaction users of public transportation services on Trans Banyumas was in the less satisfied category. Users are quite satisfied with the comfort on the bus regarding to physical facilities such as air conditioning and well-maintained cleanliness of the bus. Users also quite satisfied with the friendliness and courtesy of the driver, the ease of access to the bus, and the equal treatment of service officers to all passengers. However users experiences dissatisfied with the clarity of information related to the certainty of the informed schedule. Users considers that the schedule information provided is inaccurate because in fact the bus does not arrive on time according to the informed schedule, so users has to wait without any clarity and certainty of time.

Keywords: Level of Public Satisfaction, Trans Banyumas