

ABSTRAK

Transportasi memegang peranan penting dalam pemangunan dan pengembangan infrastruktur kawasan perkotaan, terutama dikota Medan pada umumnya. Salah satu perusahaan yang saat ini telah melayani kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi dikota Medan, yaitu bus Trans Metro Deli. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa angkutan umum bus Trans Metro Deli. Jenis pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu sebanyak 109 orang pengguna jasa angkutan atau penumpang bus Trans Metro Deli Rute Amplas - Lapangan Merdeka. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu penarikan anggota sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, kuisisioner dan juga studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisa kualitatif dan uji instrument. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan yang ditawarkan pada pengguna bus Trans Metro Deli membuat pengguna merasa puas sedangkan keamanan, kepedulian dan pelayanan yang diberikan petugas kepada pengguna mendapat respon yang cukup puas dari para pengguna. Hal ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor seperti masih tingginya tingkat kriminalitas pada kebiasaan masyarakat, kepercayaan dan masih tingginya minat masyarakat yang cenderung menggunakan kendaraan pribadi menjadi tidak seimbang dengan minat penggunaan kendaraan umum.

Kata Kunci : Pelayanan, Transportasi, Pelanggan

ABSTRACT

Transportation plays an important role in the construction and development of urban infrastructure, especially in the city of Medan in general. One company that is currently serving the needs of the community for transportation facilities in the city of Medan, namely the Trans Metro Deli bus. The purpose of this study is to determine the level of consumer satisfaction with public transportation services for the Trans Metro Deli bus. This type of research uses descriptive research with qualitative methods. The population in this study were 109 users of transportation services or passengers of the Trans Metro Deli bus on the Amplas Route - Merdeka Square. Determination of the sample is done by using a simple random sampling method, namely the withdrawal of sample members is done randomly without regard to the existing strata in the population. The process of collecting data was done by using interview techniques, questionnaires and also literature study. The data analysis technique used is qualitative analysis and instrument test. The results of this study indicate that the convenience offered to Trans Metro Deli bus users makes users feel satisfied while the security, care and service provided by officers to users get a fairly satisfied response from users. This may be due to several factors, such as the high level of crime in people's habits, beliefs and the high interest of people who tend to use private vehicles to be out of balance with the interest in using public transportation.

Keywords: Service, Transportation, Customer