

Farah, 2018. **Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Angkutan Kota Terhadap Fasilitas Angkutan Kota di Surabaya dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index***. Skripsi dibawah bimbingan Drs. Eko Tjahjono M.Si dan Drs. H. Sediono, M.Si, Prodi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya

ABSTRAK

Kendaraan umum atau transportasi umum adalah merupakan bidang yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Surabaya. Di Surabaya transportasi umum yang masih banyak beroperasi dan digunakan oleh masyarakat adalah angkutan kota (angkot). Namun di era globalisasi saat ini terdapat fenomena ojek yang cukup menyita perhatian masyarakat dan mengalahkan angkutan kota di Surabaya, yaitu ojek berbasis aplikasi atau online. Banyak aplikasi yang menawarkan jasa ojek. Fenomena ojek online kini makin digemari, mulai dari kalangan remaja, dewasa hingga orang tua. Sebab angkutan ojek online mempunyai kelebihan yang ditawarkan pada pengguna aplikasi tersebut. Namun transportasi berbasis online ini juga meresahkan para sopir angkutan umum lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fasilitas apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada angkutan kota dengan menghitung tingkat harapan masyarakat pengguna angkutan kota di Surabaya dengan kenyataan terhadap fasilitas angkutan kota yang ada di Surabaya saat ini menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner ke pada masyarakat yang menggunakan angkutan kota ke lima wilayah yaitu Surabaya pusat, Surabaya barat, Surabaya timur, Surabaya utara, dan Surabaya selatan. Hasil CSI menunjukkan bahwa masyarakat pengguna angkutan kota di Surabaya puas dengan fasilitas angkutan kota di Surabaya yang ada saat ini. Dan Hasil penelitian menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa dari ke 13 variabel terdapat 7 variabel yang menunjukkan pada kuadran II yaitu “Prioritas Utama” yang berarti bahwa harapan rendah dan kenyataan rendah. Variabel tersebut diantaranya tentang ketersediaan lampu, kenyamanan tempat duduk, kenyamanan sirkulasi udara, kebersihan, keamanan, ketertiban pengemudi dan ketepatan waktu berangkat.

Kata Kunci : Transportasi, Kepuasan Pelanggan, Analisis IPA, Analisis CSI.

Farah, 2018, **Analysis of Satisfaction Level of Urban Transportation Users Against City Transportation Facility in Surabaya with Importance Performance Analysis Method and Customer Satisfaction Index**. This final project is under supervised by Drs. Eko Tjahjono M.Si and Drs. H. Sediono, M.Si, S-1 Statistics Study Program, Matematics Department, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya.

ABSTRACT

Public transport or public transportation is a very important in the life of people of Surabaya. In Surabaya, public transportation which is still widely operated and used by public is urban transportation (angkot). But in the current era of globalization there is a phenomenon of motorcycle taxis enough to seize the attention of the public and beat the city transportation in Surabaya, the motorbike-based application or online. Many applications offer ojek services. Online motorcycle taxi phenomenon is now more popular, ranging from teenagers, adults to parents. Because online ojek transport has the advantages offered to users of these applications. But this online-based transport also troubles other public transport drivers. This study aims to find out what facilities need to be improved and maintained in urban transport by calculating the expectation level of urban public transport users in Surabaya with the reality of existing urban transport facilities in surabaya currently using IPA (Importance Performance Analysis) and CSI (Customer Satisfction Imdex). This study uses primary data by distributing questionnaires to the people who use city transportation to five areas, namely Surabaya Center, West Surabaya, East Surabaya, North Surabaya, and South Surabaya. The CSI results show that urban public transport users in Surabaya are satisfied with the current urban transport facilities in Surabaya. And the result of research using IPA method shows that from the 13 variables there are 7 variables that show in Quadrant II "Main Priority" which means that low expectation and reality is low. These variables include the availability of lights, comfort of the seat, the comfort of air circulation, cleanliness, security, order the driver and the timeliness of departure.

Keywords : *Transportation, Customer Satisfaction, IPA Analysis, CSI Analysis.*