

# Analisis Kualitas Pelayanan Bus Trans Metro Deli Koridor I Pinang Baris Lapangan Merdeka Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna = Analysis of Service Quality of Trans Metro Deli Bus Corridor I Pinang Baris â Lapangan Merdeka Based on Customer Satisfaction Rate

Muhammad Radya Maulana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522918&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Bus Trans Metro Deli merupakan angkutan Bus Rapid Transit (BRT) yang menjadi penunjang mobilisasi warga Kota Medan, dengan cakupan hingga wilayah Distrik Belawan, Terminal Pinang Baris, Lapangan Merdeka, Terminal Amplas dan Tembung. Bus Trans Metro Deli adalah bus angkutan publik pertama yang menerapkan sistem BRT di Medan dan baru diluncurkan sehingga Bus Trans Metro Deli menjadi salah satu penunjang peningkatan layanan khususnya dalam transportasi publik kepada masyarakat Kota Medan. Pertanyaan penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini ialah bagaimana tingkat kepuasan pengguna yang ada pada Bus Trans Metro Deli khususnya pada Koridor I Pinang Baris – Lapangan Merdeka. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan post-positivist kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan secara kuantitatif melalui survey dan secara kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan, observasi, dan dokumentasi yang keseluruhannya dikaitkan dengan konsep Service Quality (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Zeinthaml, Parasuraman, dan Berry yang memiliki lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance. Setelah penelitian dilakukan menggunakan 98 sampel, hasil penelitian menunjukkan ada beberapa indikator yang masih memerlukan perbaikan atau pembaharuan lebih lanjut terutama dalam dimensi tangibles. Meskipun begitu, secara keseluruhan para pengguna sudah sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Hal ini terlihat dari hasil penelitian dimana tingkat kesesuaian sebesar 83,07% dengan tingkat kesenjangan -0,6. Sehingga dapat dikatakan pelayanan yang ada pada Bus Trans Metro Deli sudah sangat baik.

.....The Trans Metro Deli Bus is a Bus Rapid Transit (BRT) transportation that supports the mobilization of Medan City residents, with coverage to the Belawan District, Pinang Baris Terminal, Merdeka Square, Amplas and Tembung Terminals. The Trans Metro Deli Bus is the first public transportation bus to implement the BRT system in Medan and has just been launched so that the Trans Metro Deli Bus is one of the service improvements, especially in public transportation for the people of Medan City. The research question that will be discussed in this study is how the level of user satisfaction is on the Trans Metro Deli Bus, especially on the Pinang Baris Corridor I - Merdeka Square. The research was conducted using a post-positivist quantitative and qualitative approach. Data was collected quantitatively through surveys and qualitatively by conducting in-depth interviews with informants, observations, and documentation, all of which were based on the concept of Service Quality (SERVQUAL) proposed by Zeinthaml, Parasuraman, and Berry which had five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and Assurance. After the research was conducted using 98 samples, the results showed several indicators that still needed improvement or further, especially in the tangibles dimension. However, overall the users are very satisfied with the service received. This can be seen from the results of the study where the level of balance is 83.07% with a gap rate of -0.6. So it can be said that the service on the Trans Metro Deli Bus is very good.