

ABSTRAK

Exiliana Harmawati: 2021520157. Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kenyamanan dan keamanan fasilitas ruang tunggu di terminal bus arjosari kota malang.

Galih Damar Pandhulu ST., MT dan Ir Yurnalisdell, MT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu di Terminal Bus Arjosari Kota Malang, dengan fokus pada aspek kenyamanan dan keamanan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk membandingkan tingkat kinerja fasilitas dengan tingkat kepentingan atau harapan penumpang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang secara umum berada pada kategori baik dengan nilai kesesuaian sebesar 94,13%. Fasilitas kenyamanan seperti pencahayaan, ventilasi udara, dan luas ruang tunggu dinilai sudah cukup baik dan memenuhi harapan. Namun, terdapat beberapa atribut yang masuk dalam kategori prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu kenyamanan tempat duduk dan kebersihan ruang tunggu yang dinilai belum optimal. Selain itu, aspek keamanan khususnya di area parkir juga memerlukan peningkatan pengawasan. Penelitian ini merekomendasikan agar pihak pengelola terminal memprioritaskan pemeliharaan fasilitas tempat duduk dan peningkatan standar kebersihan guna memaksimalkan kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Kenyamanan, Keamanan, Ruang Tunggu, Terminal Arjosari, Importance Performance Analysis (IPA).

ABSTRACT

Exiliana Harmawati: 2021520157 Analysis of Passenger Satisfaction Level
Regarding Comfort and Security of Waiting Room Facilities at Arjosari Bus
Terminal, Malang City

Galih Damar Pandhulu ST., MT dan Ir Yurnalisdell, MT

This study aims to analyze the level of passenger satisfaction regarding the waiting room facilities at Arjosari Bus Terminal, Malang City, with a focus on comfort and security aspects. The research method used is descriptive quantitative, utilizing data collection techniques through observation, documentation, and the distribution of questionnaires to 100 respondents. Data analysis was conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) method to compare the level of facility performance with the level of importance or passenger expectations. The results indicate that the overall level of passenger satisfaction is in the good category, with a suitability value of 94.13%. Comfort facilities such as lighting, air ventilation, and waiting room size are considered satisfactory and meet expectations. However, several attributes fall into the top priority category for improvement, namely seat comfort and waiting room cleanliness, which are assessed as not yet optimal. Additionally, security aspects, particularly in the parking area, require increased surveillance. This study recommends that the terminal management prioritize the rejuvenation of seating facilities and the improvement of cleanliness standards to maximize service user satisfaction.

Keywords: *Passenger Satisfaction, Comfort, Security, Waiting Room, Arjosari Terminal, Importance Performance Analysis (IPA).*