

ABSTRAK

Transportasi multimoda berperan penting dalam mendukung perekonomian suatu daerah. Berbagai kebijakan telah diupayakan guna menarik minat masyarakat sekaligus menggeser paradigma penggunaan kendaraan pribadi, salah satunya melalui implementasi BRT Trans Jogja. Sejak awal beroperasi, BRT Trans Jogja telah mengalami berbagai bentuk perkembangan dan perbaikan atribut kualitas layanan, namun hal tersebut dinilai belum bekerja secara optimal. Salah satunya dapat dilihat melalui perbandingan jumlah penggunaan BRT Trans Jogja apabila dibandingkan dengan daerah-daerah lain di Indonesia yang cenderung masih lebih sedikit. Keberadaan atribut kualitas layanan dianggap sebagai suatu hal yang penting dalam mempengaruhi naik turunnya jumlah penggunaan BRT Trans Jogja, termasuk dengan bagaimana tingkat kepuasan pengguna yang dihasilkan. Penelitian yang dilakukan bersifat kuantitatif dengan mengidentifikasi karakteristik sosial-ekonomi pengguna, atribut kualitas layanan BRT Trans Jogja, serta pengaruh atribut kualitas layanan tersebut terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Metode analisis utama yang digunakan adalah statistik deskriptif dan FuzzyAnalytical Hierarchy Process (AHP). Statistik deskriptif akan digunakan dalam mengidentifikasi karakteristik sosial ekonomi pengguna, sedangkan Fuzzy-AHP digunakan dalam menganalisis seberapa pengaruh atribut kualitas layanan BRT Trans Jogja terhadap tingkat kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui seberapa pengaruh atribut kualitas layanan BRT Trans Jogja terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa para pengguna layanan BRT Trans Jogja menilai atribut kualitas layanan yang menawarkan kemudahan dalam berpindah moda merupakan hal yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Ketersediaan moda transportasi lain selain BRT Trans Jogja juga dinilai sebagai aspek yang penting dalam menunjang kinerja layanan BRT Trans Jogja sebagai angkutan umum multimoda. Hasil penelitian tersebut dapat dijadikan rekomendasi bagi para pemangku kepentingan untuk melakukan peningkatan kualitas layanan BRT Trans Jogja, salah satunya melalui pengoptimalan keberadaan dan fungsi Terminal Bus Utama di Kota Yogyakarta, seperti Terminal Jombor, Terminal Condong Catur, dan Terminal Giwangan.

Kata kunci: *BRT Trans Jogja, Atribut Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna*