

ABSTRAK

Objek penelitian ini ialah feeder 1. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan penumpang terhadap layanan feeder 1, memetakan atribut kualitas pelayanan dari feeder 1, kinerja operasional serta pemberian saran rekomendasi. Pengukuran kepuasan penumpang menggunakan metode CSI sedangkan identifikasi atribut yang akan direkomendasikan untuk diperbaiki menggunakan metode IPA. Pengukuran kepuasan penumpang terhadap layanan feeder 1 mencakup 14 aspek dan terdiri dari 28 atribut atau item pertanyaan. Dari hasil penelitian diketahui nilai CSI yang didapatkan yaitu 80,5%. Terdapat 3 atribut di kuadran I IPA diantaranya feeder dalam kondisi baik, sopir berkendara dengan baik, pihak penyedia jasa bertindak cepat dalam menangani keluhan dan 8 atribut di kuadran III IPA diantaranya waktu yang dihabiskan untuk menunggu kedatangan feeder, feeder datang tepat waktu, feeder tidak bising, kondisi feeder tidak sesak, terdapat peta rute di halte dan di dalam armada, serta feeder menggunakan kendaraan ramah lingkungan. Hanya 50% dimana idealnya berada di angka 70-100%. Rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu penyesuaian interval keberangkatan yang beroperasi di jam sibuk dan non sibuk, modifikasi program penilaian “Driver Terbaik”, penilaian driver oleh PAT, pemeriksaan berkala armada, dan customer forum.

Kata kunci: *kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, CSI, IPA*