

ABSTRACT

THE LEVEL OF COMMUNITY SATISFACTION ABOUT ONLINE TICKETING SYSTEM OF GENERAL COMPANY OF LAMPUNG

By

Tiara Mustika Asih

Public service becomes a necessity that must be fulfilled by the Government. The government as a provider of services for the community is required to provide quality services. Perum Damri is one of the BUMD engaged in transportation services. The role of transportation is big enough to be supported by an adequate quality improvement. Passenger satisfaction can be achieved if the quality of service provided can be fulfilled by transportation service providers both owned by the government and private. Perum Damri Lampung continues to improve and bring innovation in the management and implementation of a more innovative and creative service with various facilities in it with the creation of innovations through the online ticketing system. Efforts to improve the quality of public service is one of which is done by knowing the influence of satisfaction used as a benchmark to know the satisfaction of the community. This research aims to determine how the level of public satisfaction of online ticketing system Perum Damri Lampung. The subject of this study is a DAMRI passenger who uses an online ticketing system. This research uses quantitative descriptive methods by giving kuisoner to 100 respondents that are done in a random time. Analyses used using descriptive analysis and univariate analysis. The results of descriptive and univariate analyses showed that the average public satisfaction of Damri's online ticketing system was significantly different from the lower threshold of 72%. Based on results the test can be concluded that the percentage of public satisfaction gained in this case shows the overall passenger bus Damri in the city of Lampung has demonstrated a sense of satisfaction against online ticketing system.

Keywords : The Level Of Community Satisfaction , Online ticketing system

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT MENGENAI SISTEM TIKET ONLINE

PERUSAHAAN UMUM (PERUM) DAMRI LAMPUNG

Oleh

Tiara Mustika Asih

Pelayanan publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Perum Damri adalah salah satu BUMD yang bergerak dibidang pelayanan transportasi. Peran transportasi yang cukup besar perlu ditunjang dengan adanya peningkatan kualitas yang memadai. Kepuasan penumpang dapat tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan dapat dipenuhi oleh penyedia jasa transportasi baik milik pemerintah maupun swasta. Perum Damri Lampung terus melakukan perbaikan dan menghadirkan inovasi dalam pengelolaan dan penyelenggaraan pelaynan yang lebih inovatif dan kreatif dengan berbagai kemudahan didalamnya dengan dibentuknya inovasi melalui sistem tiket online. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya dilakukan dengan mengetahui pengaruh kepuasan yang dipergunakan sebagai tolak ukur sehingga mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem tiket online Perum Damri Lampung. Subyek penelitian ini adalah penumpang damri yang menggunakan sistem tiket online. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan memberikan kuisioner kepada 100 responden yang dilakukan secara random. Analisis yang digunakan menggunakan analisis deskriptif dan analisis univariat. Hasil analisis deskriptif dan univariat menunjukkan rata-rata kepuasan masyarakat terhadap sistem tiket online Damri berbeda signifikan dengan ambang batas bawah kategori puas sebesar 72%. Berdasarkan hasil pengujian dapat ditarik kesimpulan bahwa presentase kepuasan masyarakat yang didapatkan dalam hal ini menunjukkan secara keseluruhan penumpang bus damri di kota bandar lampung telah menunjukkan rasa puas terhadap sistem pemesanan tiket *online*.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Sistem Tiket Online