

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP) DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN *FUZZY ANALYTIC HIERARCHY PROCESS* (FUZZY AHP) (Studi Kasus : AKDP Terminal Rajabasa – Terminal Pringsewu)

Oleh

TRIAFINI NOVIARTI

Ibu kota Provinsi Lampung adalah Kota Bandar Lampung. Ibu kota ini mengalami pertumbuhan yang pesat dan menjadi magnet bagi masyarakat kota dan kabupaten di sekitarnya. Oleh karena itu, diperlukan transportasi umum dengan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien untuk memperlancar mobilitas masyarakat antar kota dan antar kabupaten di Provinsi Lampung. Pelayanan transportasi umum yang berkualitas menjadi kunci utama untuk menarik minat masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan AKDP berdasarkan ketersediaan fasilitas, kepuasan pengguna dan prioritas kinerja pelayanan. Penelitian ini dilakukan pada rute AKDP Terminal Rajabasa - Terminal Pringsewu. Pengumpulan data dilakukan dengan survey lapangan dan penyebaran kuesioner kepada lima puluh pengguna AKDP dan enam orang pakar. Penelitian ini menggunakan pendekatan *customer satisfaction index* dan *fuzzy analytic hierarchy process*. Hasil penelitian menunjukkan tingkat ketersediaan fasilitas bus AKDP (62%), tingkat ketersediaan fasilitas Terminal Rajabasa (54,28%) dan tingkat ketersediaan fasilitas Terminal Pringsewu (40%). Analisis CSI menunjukkan bahwa 78,13% pengguna AKDP merasa puas terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya, analisis *fuzzy AHP* mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi prioritas kinerja pelayanan AKDP, meliputi keselamatan, keamanan, pelayanan yang sigap dan tepat, kemudahan kendaraan untuk dijangkau, kebersihan dan kerapihan. Kinerja pelayanan merupakan faktor terpenting untuk meningkatkan penggunaan AKDP. Hal ini dapat ditingkatkan dengan meningkatkan fasilitas keselamatan dan keamanan di terminal dan bus.

Kata Kunci : AKDP, *Customer Satisfaction Index*, *Fuzzy AHP*.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE WITHIN PROVINCE INTERCITY TRANSPORTATION SERVICE (AKDP) USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND FUZZY ANALYTIC HIERARCHY PROCESS (FUZZY AHP) METHOD (Case Study: AKDP Rajabasa Terminal – Pringsewu Terminal)

By

TRIAFINI NOVIARTI

The capital of Lampung Province is Bandar Lampung City. This capital city has experienced rapid growth and has become a magnet for people from surrounding cities and districts. Therefore, public transportation with effective and efficient service quality is needed to facilitate people's mobility between cities and districts in Lampung Province. High-quality public transportation services are key to attracting people to switch from private vehicles to public transportation. This research aims to analyze AKDP services based on the availability of facilities, user satisfaction, and service performance priorities. The research was carried out on the AKDP route between Rajabasa Terminal and Pringsewu Terminal. Data collection involved field surveys and questionnaires distributed to fifty users and six experts. This study utilizes the customer satisfaction index and fuzzy analytic hierarchy process approaches. The results show the availability level of AKDP bus facilities (62%), the availability level of Rajabasa terminal facilities (54,28%), and the availability level of Pringsewu terminal facilities (40%). The CSI analysis reveals that 78,13% of AKDP users are satisfied with the service quality. Furthermore, the fuzzy AHP analysis identified the main factors influencing AKDP service performance priorities, including safety, security, prompt and timely service, ease of vehicle access, cleanliness, and neatness. Service performance is the most important factor for increasing AKDP usage. This can be enhanced by upgrading safety and security facilities at terminals and buses.

Keyword : AKDP, Customer Satisfaction Index, Fuzzy AHP.