

ABSTRAK

Zamroni Septian Rohmatika, 2025

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BUS ANTAR KOTA PADA RUTE TERMINAL RAJEKWESI-BAURENO DENGAN METODE CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Pembimbing I: Agus Setiawan, S.T., M.T.

Pembimbing II: Intan Mayasari, S. Pd., M. T.

Transportasi darat, khususnya layanan bus antar kota, memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung mobilitas masyarakat di Indonesia. Di daerah seperti Kabupaten Bojonegoro, di mana permintaan akan transportasi terus meningkat, ketersediaan transportasi umum yang efisien dan andal menjadi sangat dibutuhkan. Rute Rajekwesi:Baureno merupakan salah satu jalur antar kota yang paling sering digunakan, sehingga penting untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan bus antar kota pada rute tersebut dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 50 responden yang telah menggunakan layanan bus tersebut. Kerangka analisis didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Data dianalisis menggunakan Microsoft Excel dan SPSS untuk memastikan validitas, reliabilitas, serta ketepatan hasil perhitungan nilai CSI. Setiap atribut layanan dievaluasi untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 81,62%, yang tergolong dalam kategori “Sangat Puas”. Dari kelima dimensi, *Empathy* dan *Tangibles* memberikan kontribusi terbesar terhadap tingkat kepuasan pengguna, sementara aspek ketepatan waktu dan kejelasan informasi layanan masih memerlukan peningkatan. Temuan ini memberikan wawasan yang berguna bagi penyedia jasa transportasi dan Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro untuk meningkatkan kualitas layanan serta mengembangkan sistem transportasi publik yang lebih berkelanjutan dan berorientasi pada pengguna.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, layanan bus antar kota, CSI, SERVQUAL.