

**ANALISIS LAYANAN ANGKUTAN UMUM TIDAK RESMI
MENURUT PERSEPSI PENUMPANG DENGAN METODE
IMPORTANCE-SATISFACTION ANALYSIS (ISA)
(STUDI KASUS ANGKUTAN UMUM TIDAK RESMI PADA
RUTE KOTA PADANG-KABUPATEN PESISIR SELATAN)**

TESIS

Oleh :

SEPRINO HENDRA
NIM. 1520922019



**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

**ANALISIS LAYANAN ANGKUTAN UMUM TIDAK RESMI
MENURUT PERSEPSI PENUMPANG DENGAN METODE
IMPORTANCE – SATISFACTION ANALYSIS (ISA)
(STUDI KASUS ANGKUTAN UMUM TIDAK RESMI PADA
RUTE KOTA PADANG- KABUPATEN PESISIR SELATAN)**

TESIS

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penyelesaian Studi di Program Studi Magister
Teknik Sipil, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Andalas*

Oleh :

SEPRINO HENDRA
NIM. 1520922019

PEMBIMBING I:
YOSRITZAL, Ph.D
NIP.197402272000031001

PEMBIMBING II:
BAYU MARTANTO ADJI, Ph.D
NIP.197303102000127001

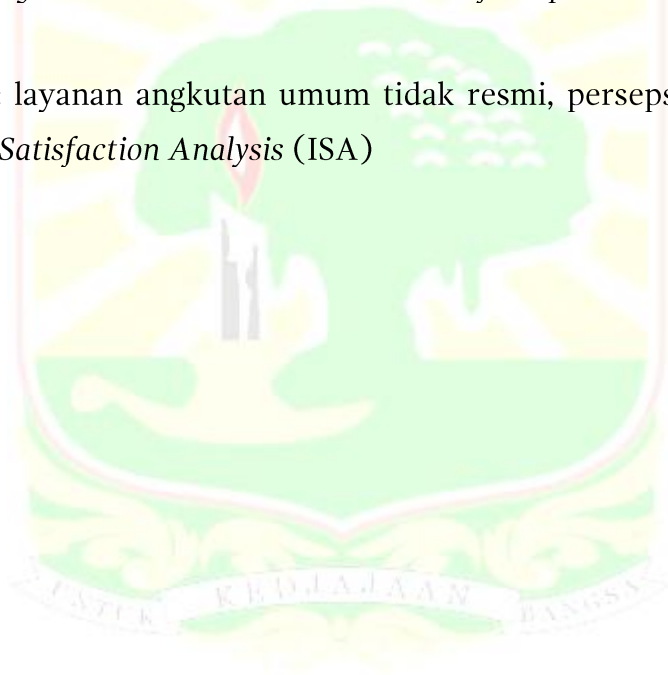


**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan angkutan umum tidak resmi yang memuaskan dan mengetahui atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dari layanan angkutan umum tidak resmi menurut persepsi penumpang dengan metode Importance - Satisfaction Analysis (ISA). Pengambilan sampel di lapangan menggunakan metode random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 160 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan angkutan umum tidak resmi menurut persepsi penumpang telah dianalisis dengan metode Importance - Satisfaction Analysis (ISA) diperoleh bahwa atribut ketersediaan musik dan ketersediaan pendingin mobil memiliki tingkat kepuasan lebih besar dari nilai kepentingan., dan atribut sanksi tegas terhadap pengemudi yang menelpon selama berkendara, sanksi tegas terhadap pengemudi yang ugal-ugalan saat mengendarai angkutan umum tidak resmi, kesopanan dan keramahan pengemudi angkutan umum tidak resmi menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

Kata Kunci : layanan angkutan umum tidak resmi, persepsi penumpang, Importance - Satisfaction Analysis (ISA)



ABSTRACT

This study aims to determine the attributes of satisfactory illegal public transportation services and knowing the service attributes that need to be improved from illegal public transport services according to passenger perceptions using the Importance Satisfaction Analysis (ISA) method. Sampling in the field using random sampling method with a total sample of 160 respondents. The results showed that illegal public transport services according to passenger perceptions were analyzed by the Importance Satisfaction Analysis (ISA) method, it was found that the attributes of music availability and availability of car coolers had a greater satisfaction level than the importance value, and the attribute of strict sanctions against drivers who called during drive, strict sanctions against inconsiderate drivers while driving illegal public transport, courtesy and friendliness of drivers of illegal public transport is a top priority for improvement.

Keywords: illegal public transport service, passenger perception, importance - satisfaction Analysis (ISA)

