

PEMETAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA ANGKUTAN UMUM DI KOTA BANDUNG

Pembimbing I : Drs. H. Dadang Sungkawa, M.Pd
Pembimbing II : Dr. Lili Somantri, M.Si

Oleh:

Maryam Susana Oktoviawati Sundari
1204438

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat serta persebarannya kepuasan masyarakat pengguna pelayanan angkutan umum di Kota Bandung. Adapun pengambilan sampel wilayah diperoleh dari pengklasifikasian terlebih dahulu wilayah kecamatan di Kota Bandung berdasarkan Jumlah Penduduknya. Pengklasifikasian tersebut diambil berdasarkan kategori jumlah penduduk yang dibagi menjadi lima kategori yaitu “Sangat banyak”, “banyak”, “sedang”, “sedikit” dan “sangat sedikit”. Teknik sampling atau teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *stratified proposional random sampling*. Penentuan sampel manusia disesuaikan dengan jumlah populasi dalam penelitian. Tabel sampel Isaac dan Michael, dengan posisi jumlah populasi tersebut berada pada level tak hingga (∞) dengan taraf kesalahan 5 % menunjukan sampel sejumlah 100 orang. Analisis tingkat kepuasan dan faktor yang mempengaruhinya dilakukan dengan analisis deskriptif skala likert, IPA (*Importance Performance Analysis*), CSI (*Costumer Satisfaction Indeks*), dan analisis sebaran tingkat kepuasan pengguna pelayanan angkutan umum dilakukan dengan SIG (Sistem Informasi Geografis) dengan teknik *overlay*. Pengukuran ini menunjukan tingkat kepuasan masyarakat di Kota Bandung tergolong kedalam dua yaitu “sangat tidak puas” dan “tidak puas”. Wilayah dengan tingkat sangat tidak puas tersebar pada 12 kecamatan di Kota Bandung, yaitu Kecamatan Sukajadi, Cibeuying kidul, Cicendo, Andir, Buah Batu, Bojongloa kaler, sukasari, regol, ujung berung, rancasri, antapani, dan Cibiru. Sedangkan tingkat tidak puas tersebar pada 18 Kecamatan di Kota Bandung. adapun kecamatan tersebut adalah Babakan Ciparay, Bandung Kulon, Kiaracondong, Coblong, Batununggal, Bojongloa kaler, Lengkong, Cibeuying kaler, Arcamanik, Astana Anyar, Mandalajati, Bandungkidul, Cidadap, Panyileukan, Gedebage, Sumurbandung, Bandung wetan, dan Cinambo.

Kata Kunci : Pemetaan, Kepuasan, Pelayanan, Angkutan Umum.

MAPPING OF USER COMMUNITY SATISFACTION LEVELS OF PUBLIC TRANSPORTATION SERVICE IN BANDUNG CITY

Direct by:

Maryam Susana Oktoviawati Sundari, Dadang Sungkawa^{*)}, Lili Somantri^{*)}

Department of Geography Education, Faculty of Social Science Education
Indonesia University of Education

Email :

Susana.oktovia@gmail.com, Dadangsungkawa@upi.edu, Lili.Somantri@upi.edu

ABSTRACT

The purpose of this research is to knowing how was the levels and the distribution of user community satisfaction of public transportation service in Bandung City. The sampling area is obtained from classification of population amount sub-district area in Bandung city. It classified by divide the population into five category as "Very Much", "Much", "Medium", "Small" and "Very Small". The technique to acquire the sampling of this research is using stratified proportional random sampling method. For human sample, it adjusted with population amount of this research. Sampling Tabel of Isaac and Michael, with the position of population amount is in infinity level (∞) with level error as much 5% showed the sampel as many 349 peoples. Analysis of satisfaction levels and influence factors with descriptive analysis of Likert Scale, IPA ((Importance Performance Analysis), CSI (Costumer Satisfaction Indeks), and analysis of distribution of user community satisfaction level of public transportation service using GIS (Geography Information System) with overlay technique. This measurement showed satisfaction levels by user community in Bandung City, it classified into two result, that is "Very Dissatisfied" and "Dissatisfied". The area which classified in "Very Dissatisfied" is scattered in 12 sub-districts in Bandung City, there are Sukajadi, Cibeunying Kidul, Cicendo, Andir, Buah Batu, Bojongloa Kaler, Sukasari, Regol, Ujung Berung, Rancasari, Antapani, and Cibiru. And, the area which classified in "Dissatisfied" is scattered in 18 sub-districts in Bandung City, there are Babakan Ciparay, Bandung Kulon, Kiaracondong, Coblong, Batununggal, Bojongloa Kaler, Arcamanik, Astana Anyar, Mandalajati, Bandung Kidul, Cidadap, Panyileukan, Gedebage, Sumur Bandung, Bandung Wetan, and Cinambo.

Keyword: Mapping, Satisfaction, Service, Public Transportation

*) Penulis Penanggung Jawab

Maryam Susana Oktoviawati Sundari, 2016
**PEMETAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI
KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu