

**“ANALISIS INDEKS KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN DESA
(ANGDES) MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(*SERVQUAL*) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (*CSI*) .
(STUDI KASUS ANGKUTAN DESA PENAJAM PASER UTARA) ”**

Nama Mahasiswa : Arif Hidayat
NIM : 07171011
Dosen Konsultasi : 1. Muhammad Hadid S.T.,M.T.
2. Raafi Widyaputra Yulianyahya, S. T., M. T.

ABSTRAK

Penajam Paser Utara merupakan sebuah kabupaten yang memiliki potensi yang sangat besar dalam pengembangan sosial dan ekonomi. Kegiatan ekonomi masyarakat akan berkembang dengan adanya sarana dan prasarana transportasi umum. Salah satu angkutan umum yang ada di PPU adalah angkutan desa (angdes), angdes merupakan sarana yang sangat penting dalam meningkatkan roda perekonomian kabupaten Penajam Paser Utara. Namun nyatanya dari data statistik tahun belakangan jumlah penumpang angkutan desa di PPU mengalami penurunan. Tentunya hal ini perlu ada sebuah studi kepuasan penumpang sebagai tolok ukur evaluasi pelayanan angkutan desa. Pada penelitian ini metode yang di gunakan adalah *service quality* dan *customer satisfaction index* (*CSI*) . *Service quality* dirancang untuk mengukur kualitas jasa yang dirasakan oleh responden. *Service quality* terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bentuk fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Penelitian ini dilakukan pada trayek penajam-waru. Hasil dari analisis dengan metode *servqual* didapatkan nilai ekspektasi 3,5495 dan nilai persepsi 2,7885 sehingga nilai *servqual score* negatif sebesar -0,761, sedangkan untuk metode *CSI* didapatkan nilai persentase sebesar 69%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan angkutan desa masih kurang memenuhi harapan dan kebutuhan penumpang.

Kata Kunci: Angkutan desa, *Service quality*, *customer satisfaction index*.