

**ANALISA KARAKTERISTIK POLA PERGERAKAN DAN TINGKAT
KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM JALUR BABAT-
LAMONGAN**

Nama : Robin Akbar Romansyah
NIM : 022010005
Program Studi : Teknik Sipil
Pembimbing : Bobby Damara, S.T., M.T.

ABSTRAK

Angkutan umum jalur Babat-Lamongan merupakan transportasi umum yang digunakan masyarakat Kabupaten Lamongan untuk melakukan aktivitas. Aktivitas masyarakat tersebut harus didukung dengan pelayanan yang memuaskan sehingga akan banyak masyarakat menggunakan angkutan umum dan tidak beralih ke kendaraan pribadi. Banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi akan menimbulkan masalah seperti kemacetan hingga kecelakaan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik pola pergerakan dan tingkat kepuasan penumpang angkutan umum jalur Babat-Lamongan. Metode penelitian Analisa Deskriptif Kuantitatif, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang.

Hasil penelitian menunjukkan karakteristik penumpang didominasi penumpang perempuan 69%, usia 10-19 tahun 28%, pekerjaan pelajar 31%, pendidikan SD/SMP 57%, maksud perjalanan sekolah/kuliah 29%, menggunakan angkutan 1-4 kali sehari 52%, mengakses angkutan dengan jalan kaki 46%, lama perjalanan 5-10 menit 25% dan tarif yang dibayar Rp. 6.000-10.000 32%. Tingkat kepuasan penumpang berada pada angka 0.65 dimana penumpang merasa "Cukup Puas" dengan pelayanan angkutan. Hasil penelitian akan bermanfaat bagi operator angkutan dan dinas terkait untuk memberi layanan sesuai karakter penumpang dan peningkatan kinerja pelayanan sehingga banyak masyarakat menggunakan angkutan umum jalur Babat-Lamongan.

Kata kunci: Transportasi, Karakteristik Penumpang, Kepuasan Penumpang.