

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK ANGKUTAN UMUM DI KOTA SINGARAJA

Oleh

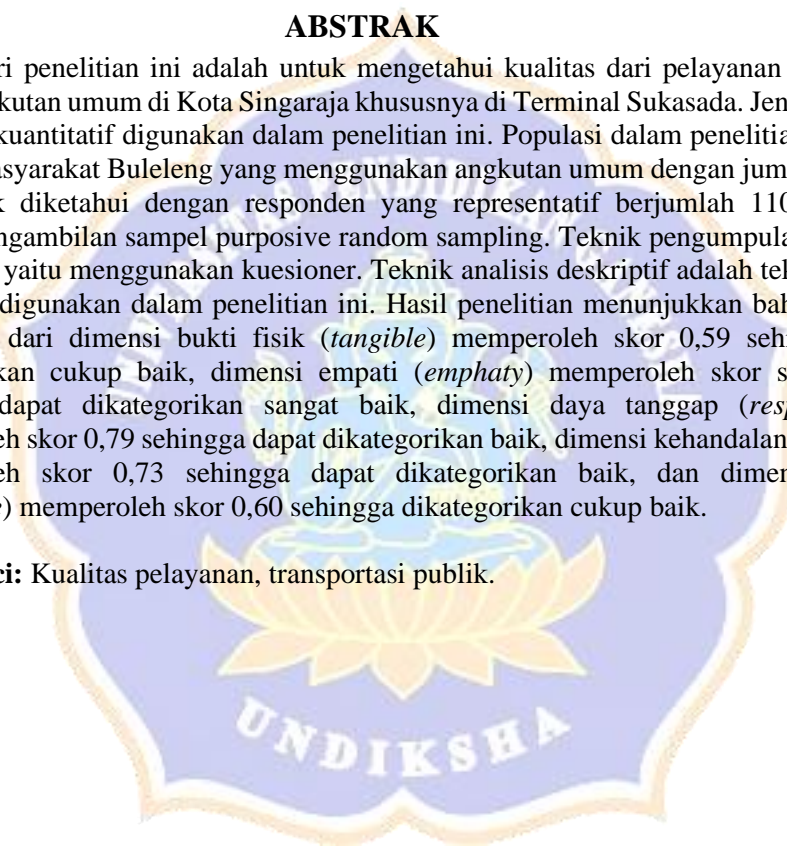
Putu Yunda Ariesta Dewi, NIM 1817011075

Program Studi Pendidikan Ekonomi

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dari pelayanan transportasi publik angkutan umum di Kota Singaraja khususnya di Terminal Sukasada. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Buleleng yang menggunakan angkutan umum dengan jumlah populasi yang tidak diketahui dengan responden yang representatif berjumlah 110 responden dengan pengambilan sampel purposive random sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner. Teknik analisis deskriptif adalah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi bukti fisik (*tangible*) memperoleh skor 0,59 sehingga dapat dikategorikan cukup baik, dimensi empati (*emphaty*) memperoleh skor sebesar 0,85 sehingga dapat dikategorikan sangat baik, dimensi daya tanggap (*responsiviness*) memperoleh skor 0,79 sehingga dapat dikategorikan baik, dimensi kehandalan (*reliability*) memperoleh skor 0,73 sehingga dapat dikategorikan baik, dan dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh skor 0,60 sehingga dikategorikan cukup baik.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, transportasi publik.



# **PUBLIC TRANSPORTATION SERVICE QUALITY ANALYSIS IN THE CITY OF SINGARAJA**

By

**Putu Yunda Ariesta Dewi, NIM 1817011075**

**Program Studi Pendidikan Ekonomi**

## ***ABSTRACT***

*This study aims to determine the quality of public transportation services in Singaraja City, especially in Sukasada Terminal. This research uses quantitative descriptive research. The population in this study is the entire community of Buleleng who use public transportation with a representative number of 110 respondents with purposive random sampling. Data collection techniques used is using questionnaire. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis. The results showed that the quality of service from the dimensions of tangible obtained a score 0,59 so that it could be categorized as good enough, dimension of emphaty obtained a score of 0,85 so that it can be categorized as very good, dimension of responsiviness obtained a score of 0,79 so that it can be categorized as good, dimension of reliability obtained a score of 0,73 sothat it can be categorized as good, and dimension of assurance obtained a score of 0,60 so it is categorized as good enough.*

**Keywords:** *Service quality, public transportation.*

