

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN SARANA
PRASARANA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
LAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan Program
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik**



oleh:

AJISANTOSO KURNIAWAN

NPM: 201003632011056

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS SEMARANG**

2024

ABSTRAK

Pelayanan transportasi umum melalui Bus Rapi Transit (BRT) Kota Semarang diharapkan mampu memberikan kepuasan layanan transportasi kepada masyarakat di wilayah Kota Semarang. Namun pada kenyataannya masyarakat pengguna layanan BRT Kota Semarang belum sepenuhnya puas dengan layanan yang diberikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan BRT di Kota Semarang?"

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Populasinya adalah seluruh penumpang BRT Semarang, dengan sampel 50 responden di ambil dengan cara teknik asidental. Pengambilan data meliputi teknik wawancara, kuesioner, observasi. Teknik pengolahan data meliputi editing, kodefikasi data, tabulasi data serta dalam menganalisa menggunakan Analisa kuantitatif dan kualitatif. Uji statistic pada penelitian ini menggunakan korelasi product moment, korelasi ganda dan uji signifikansi f-test.

Hasil penelitian menunjukkan skor kumulatif X1 sebesar 77,33% dengan kategori sangat tinggi, X2 sebesar 74,53% dengan kategori tinggi, dan Y sebesar 78,82 % dengan kategori sangat tinggi. Hasil uji hipotesis diperoleh $r_{x1y} / r_h (0,684) \geq r_t (0,279)$ dengan N= 50 dengan taraf signifikansi 5% yang berarti signifikan, $r_{x2y} / r_h (0,611) \geq r_t (0,279)$ dengan N= 50 dengan taraf signifikansi 5% yang berarti signifikan, $r_{x1x2y} / r_h (0,695) \geq r_t (0,279)$ dengan N= 50 dengan taraf signifikansi 5% yang berarti signifikan, hasil uji signifikansi melalui Fh, diperoleh $F_h (21,95) \geq F_t (\geq 3,195)$ dengan N= 50 dengan taraf signifikansi 5% yang berarti signifikan. Maka hipotesa yang menyatakan "Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasana Terhadap Tingkat Kepuasan masyarakat pengguna BRT di Kota Semarang" dinyatakan diterima. Dengan koefisien Determinan sebesar 48 % dan 52% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain. Saran pada penelitian ini adalah 1). Perlunya melakukan perbaikan pelayanan dan memperbaiki fasilitas yang sudah rusak agar masyarakat nyaman menggunakan BRT di Kota Semarang. 2) perlu melakukan perbaikan suhu udara seperti mengganti AC baru, melakukan service AC rutin yang ada didalam bus agar suhu udara didalam bus tetap terjaga dan masyarakat tetap nyaman dengan fasilitas tersebut. 3). Perlu memberikan pelatihan kepada petugas agar masyarakat pengguna BRT nyaman saat menggunakan BRT di Kota Semarang.

Kata Kunci : Pelayanan, Sarana Prasarana, Kualitas, Kepuasan, Masyarakat, BRT.