

ABSTRAK

Angkutan umum berbasis bus seperti Bus Rapid Transit merupakan alat transportasi yang tepat diterapkan di Kota Semarang karena merupakan solusi untuk mengatasi kemacetan. Bus Rapid Transit adalah salah satu jenis alat transportasi publik yang memberikan layanan lebih cepat dan efisien dibandingkan alat transportasi lainnya, namun kualitas pelayanan BRT Trans Semarang masih kurang ideal. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui preferensi penumpang terhadap kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor I Mangkang-Penggaron. Penelitian ini menggunakan teori transportasi, preferensi dan kualitas pelayanan. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan metode Kuantitatif, teknik analisis yang digunakan yaitu distribusi frekuensi dan korelasi. Hasil penelitian ini yaitu preferensi penumpang terhadap kualitas pelayanan BRT Koridor I Mangkang-Penggaron memiliki derajat hubungan yang rendah. Preferensi penumpang berdasarkan jenis kelamin berkorelasi dengan pembagian area perempuan dan laki-laki, preferensi penumpang berdasarkan usia berkorelasi dengan kemudahan mendapatkan informasi, preferensi penumpang berdasarkan pendapatan berkorelasi dengan kemudahan membeli tiket dan preferensi berdasarkan pekerjaan berkorelasi dengan konsistensi jam pelayanan.

Kata Kunci: Preferensi, Kualitas pelayanan, Trans Semarang.

Abstract

Bus-based public transportation such as Bus Rapid Transit is a proper transportation in the Semarang city since it is solution to overcome overcrowding. Bus Rapid Transit is kind of public transportation that offers services faster and efficient than other transportation, but the service of BRT Trans Semarang qualities are not still perfect. Thus, the objective of this research was to know the community preferences to the equality of service BRT Trans Semarang passageway I Mangkang-Penggaron. This research used theory of transportation, preference and service quality. The research was conducted by using quantitative method approach and analysis technique used in this research was frequency distribution and correlation. The result of this research was passenger preferences for BRT Corridor I Mangkang-Penggaron service quality have a low degree of relationship. Passenger preferences based on gender correlate with the division of women and men, passenger preferences based on age correlate with obtaining information, passenger preferences based on income correlate with ticket buying and preferences based on correlate with consistency of service hours.

Keywords: Preference, Service Quality, Trans Semarang