

ABSTRAK

Lala Alyana Luamo, 2024. ANALISIS KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI BUS KAMPUS UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), DAN BAGAN KENDALI T2 HOTELLING. Skripsi. Gorontalo. Program Studi Statistika. Jurusan Matematika. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Negeri Gorontalo.
Pembimbing : (1) **Dewi Rahmawaty Isa, S.Si., M.Pd.**(2) **Muhammad Rezky Friesta Payu, S.Pd., M.Si**

Pentingnya mengetahui pendapat mahasiswa terhadap kualitas layanan bus kampus Universitas Negeri Gorontalo, sebagai bagian dalam monitoring dan evaluasi dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui atribut apa saja yang harus dipertahankan dan diperbaiki serta mengetahui kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap kinerja petugas bus, mengetahui kepuasan mahasiswa secara keseluruhan terhadap kinerja petugas bus, serta mengetahui apakah kualitas layanan bus kampus sudah dalam keadaan terkendali atau belum. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu *importance performace analysis*, *costumer statisfaction index*, dan bagan kendali *T2 Hotelling*. Data diperoleh dari kuisioner *online* yang disebar kepada mahasiswa pengguna bus. Hasil penelitian menunjukkan beberapa prioritas perbaikan, seperti penyediaan kursi yang memadai, ketepatan waktu operasi, informasi perubahan jadwal, dan penanganan *overload*. Meskipun penampilan petugas bus mendapat penilaian positif, kesenjangan negatif terlihat pada 19 atribut lainnya, menunjukkan bahwa harapan mahasiswa belum sepenuhnya terpenuhi. Tingkat kepuasan, dengan nilai CSI sebesar 72,2 %, tergolong dalam kriteria puas. Kualitas layanan bus kampus UNG masih berada dalam keadaan belum terkendali, karena terdapat 25 pengamatan berada diluar batas kendali atas. Penyebab kualitas layanan belum terkendali adalah dimensi *assurance* dan *empathy*. 25 pengamatan diluar batas kendali adalah mahasiswa yang memberikan penilaian yang tinggi terhadap kedua dimensi tersebut.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Importance Performace Analysis, Costumer Statisfaction Index, Bagan Kendali T2 Hotelling*

ABSTRAK

Lala Alyana Luamo, 2024. AN ANALYSIS OF CAMPUS BUS SERVICE AT UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO APPLYING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), CUSTOMERS SATISFACTION INDEX (CSI), AND T2 HOTELLING CONTROL CHART METHODS. Undergraduate Thesis. Gorontalo. Study Program of Statistics, Department of Mathematics. Faculty of Mathematics and Natural Science. Universitas Negeri Gorontalo.

The supervisors: (1) **Dewi Rahmawaty Isa, S.Si., M.Pd.** (2) **Muhammad Rezky Friesta Payu, S.Pd., M.Si**

Finding out students' opinions of the quality of campus bus service at Universitas Negeri Gorontalo is considered quite important as an effort to control and evaluate in which it can be done by measuring student's satisfaction level. This study aimed at investigating what attributes should be maintained or improved, the gap between students' hopes and bus attendants' performance, overall students' satisfaction towards bus attendants' performance, and whether or not the quality of campus bus service was controlled. It applied importance performance analysis, customers satisfaction index, and T2 hotelling control chart methods. Data were collected through questionnaires spread to students who used buses as campus transportation. Findings revealed that there were some priority improvements, such as adequate chair procurement, punctuality, information on schedule change, and overload handling. Although bus attendant's appearance obtained positive score, negative gap was shown in the other 19 attributes indicating that not all students' hopes were fulfilled. For satisfaction level, it obtained 72,2 % according to CSI value in which it categorized as satisfying. Further, service quality of campus bus at Universitas Negeri Gorontalo was in not non-controlled condition because 25 observations were out of upper control level. The causes of service quality that were not controlled were assurance and empathy dimensions. 25 observations that were out of control level were due to the highest score given by students to the two dimensions.

Keywords: *Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, T2 Hotelling Control Chart*



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "ANALISIS KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI BUS KAMPUS UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*, *COSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI)*, DAN BAGAN KENDALI *T2 HOTELLING*"

Oleh

LALA ALYANA LUAMO
NIM. 413419017

Program Studi Statistika
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Telah dipertahankan di depan dewan pembimbing dan dewan penguji

Hari, tanggal : Rabu, 10 Januari 2024
Waktu : 11.00-12.00 WITA
Tempat : Ruang Sidang Matematika

A Pembimbing

1. **Dewi Rahmawaty Isa, S.Si., M.Pd.**

NIP. 198201072008122002

2. **Muhammad Rezky Friesta Payu, S.Pd., M.Si**

NIP. 198912152018031003

B Dewan Penguji

1. **Djihad Wungguli, S.Pd., M.Si**

NIP. 198906122019031018

2. **Amanda Adityaningrum, S.Si., M.Si**

NIP. 199205272020122009

3. **Setia Ningsih, S.Pd, M.Si**

NIP. 199101282022032008

Tanda Tangan

Pembimbing I

(.....)

Pembimbing II

(.....)

Tanda Tangan

Penguji Utama

(.....)


Anggota

(.....)

Anggota

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Matematika dan IPA


Dr. Fitryane Lihawa, M.Si
NIP. 196912091993032001