

## ABSTRAK

Nama : Daryasanta Amaranggana  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul : Kajian Kualitas Pelayanan pada Bus DAMRI Jalur Alun-Alun Kota Baru Parahyangan dengan Metode *Kansei Engineering*  
Pembimbing : Dr. Dwi Prasetyanto, Dr., Ir., M.T.

*Sarana transportasi umum yang beroperasi di Kota Bandung salah satunya adalah Bus DAMRI Jalur Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan. Saat ini masyarakat masih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi, karena sarana transportasi umum masih kurang menunjang dalam hal kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang dan rancangan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan metode Kansei Engineering. Kansei Engineering adalah sistem untuk menerjemahkan gambaran pengguna layanan (users images) dan perasaan (feelings) ke dalam komponen desain yang sesungguhnya. Hasil analisis yang telah dilakukan adalah terdapat 5 dimensi atau atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan kualitas pelayanan, yaitu penampilan petugas, fasilitas di dalam serta di halte bus, keamanan dan kenyamanan di halte serta dalam bus dan sikap petugas, respon petugas dan pelayanan transaksi, serta penyampaian keluhan dan sikap dalam membantu penumpang. Berdasarkan atribut tersebut, didapatkan rancangan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu Prasarana Bus, Sarana Bus, Pelayanan Petugas, dan Sarana dan Prasarana Penunjang.*

Kata kunci: *kansei engineering*; kualitas pelayanan; rancangan; transportasi

## ABSTRACT

Name : Daryasanta Amaranggana  
Study Program : Civil Engineering  
Title : Study of Damri Bus Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan  
Route Service Quality with Kansei Engineering Methode  
Counsellor : Dr. Dwi Prasetyanto, Dr., Ir., M.T.

*One of public transportation facilities in Bandung city is DAMRI Bus, which is has route from Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan. Currently people are still choosing their personal transportation, because public transportation is seemed to be lacking especially in terms of service quality. This study aims to identify the attributes that influence passenger's satisfication and set a plan to increase the service quality using Kansei Engineering methode. Kansei engineering is a system that can translete users images and feelings into the real design component. The results of the analysis that have been carried out is there are five dimensions or atributes that can influence satisfication of service quality, which are operator perfomance, the bus and bus stop facilities, security and conveniences in the bus and bus stop and operator attitude, operator response and transaction services, and complains responding and the operator's attitude in helping the passengers. Based on those attributes, it can be obtained an influence service quality's design which are bus infrastructure bus means, operator's services, and infrastructure and supporting of means and infrastructure.*

Keywords: *kansei engineering; service quality; design; public transportation*