Jurnal Darma Agung
Volume:33, Nomor: 5 (2025) Oktober, 1-10 *P-ISSN:0852-7296,*
https://dx.doi.org.10.46930/ojsuda.v33i2.5834 *E-ISSN:2654-3915*

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM DAMRI MEDAN

Oleh:

Yusuf Aulia Lubis[1], Syahreza Alvan[2]
Dosen Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan
email:
yusufalubis@unimed.ac.id[1], syahrezaalvan@unimed.ac.id[2],

Abstrak

Transportasi umum memiliki peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan. DAMRI sebagai salah satu penyedia jasa transportasi umum di Kota Medan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan transportasi umum DAMRI Medan serta mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna jasa DAMRI Medan. Analisis kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan DAMRI Medan berada pada kategori baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada ketepatan waktu dan kenyamanan fasilitas. Dengan adanya penelitian ini diharapkan DAMRI Medan dapat menjadikan hasil analisis sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa transportasi umum.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Transportasi Umum, DAMRI, Kepuasan Penumpang, Kota Medan.

Abstract

Public transportation plays an important role in supporting urban community mobility. DAMRI, as one of the public transportation service providers in Medan City, is required to deliver high-quality services in order to meet the needs and expectations of its users. This study aims to analyze the service

History:
Received : 25 Maret 2025
Revised : 24 April 2025
Accepted : 25 Juli 2025
Published: 28 Oktober 2025

Publisher: LPPM Universitas Darma Agung
Licensed: This work is licensed under Attribution-NonCommercial-No Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

quality of DAMRI public transportation in Medan and to determine the level of passenger satisfaction with the services provided. The research method used is a descriptive quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to DAMRI Medan service users. Service quality analysis is conducted using five service quality dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that overall, the service quality of DAMRI Medan is in the good category; however, several aspects still need improvement, particularly punctuality and facility comfort. This study is expected to provide DAMRI Medan with evaluative input to improve service quality and enhance public transportation user satisfaction.

Keywords: Service Quality, Public Transportation, DAMRI, Passenger Satisfaction, Medan City.

Pendahuluan

Transportasi umum merupakan salah satu komponen penting dalam sistem transportasi perkotaan yang berfungsi mendukung mobilitas masyarakat serta menunjang aktivitas sosial dan ekonomi. Ketersediaan layanan transportasi umum yang memadai dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi perjalanan, serta kualitas hidup masyarakat perkotaan. Selain itu, penggunaan transportasi umum juga berkontribusi dalam mengurangi kepadatan lalu lintas, konsumsi bahan bakar, dan dampak negatif terhadap lingkungan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan transportasi umum menjadi salah satu prioritas dalam pengembangan transportasi berkelanjutan di wilayah perkotaan.

Transportasi merupakan salah satu sektor vital dalam mendukung mobilitas masyarakat dan perekonomian suatu daerah. Di Kota Medan, sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, kebutuhan akan transportasi yang andal, terjangkau, dan nyaman sangat tinggi. DAMRI (Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia) sebagai perusahaan BUMN yang bergerak di bidang transportasi turut berperan penting dalam menyediakan layanan angkutan umum bagi masyarakat Medan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi di Kota Medan, kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi yang andal dan berkualitas juga semakin tinggi. DAMRI sebagai salah satu penyedia jasa transportasi umum memiliki peran strategis dalam melayani pergerakan masyarakat, baik untuk perjalanan kerja, pendidikan, maupun kegiatan lainnya. Sebagai perusahaan milik negara, DAMRI dituntut untuk tidak hanya berorientasi pada aspek operasional, tetapi juga pada pemenuhan standar pelayanan publik yang berfokus pada kepuasan dan keselamatan pengguna jasa.

Pelayanan transportasi DAMRI Medan mencakup berbagai rute, mulai dari transportasi perkotaan hingga antar kota dan bandara. Namun, seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan masyarakat, DAMRI Medan dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti persaingan dengan transportasi online, kualitas layanan, serta efisiensi operasional. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis sistem pelayanan DAMRI Medan dalam konteks sistem transportasi yang lebih luas.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, pelayanan transportasi umum DAMRI di Kota Medan masih

menghadapi berbagai tantangan. Beberapa permasalahan yang sering dijumpai meliputi ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan armada, kondisi fisik kendaraan, kenyamanan fasilitas pendukung, serta kualitas interaksi antara petugas dan penumpang. Permasalahan tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan DAMRI, sehingga dapat berdampak pada menurunnya minat penggunaan transportasi umum dan beralihnya masyarakat ke kendaraan pribadi.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna jasa transportasi. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan persepsi positif terhadap penyedia jasa dan mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan. Konsep kualitas pelayanan umumnya diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut mencerminkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

Dalam konteks transportasi umum, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kondisi armada dan fasilitas, tetapi juga mencakup aspek keselamatan, kenyamanan, kemudahan akses, serta sikap dan kompetensi petugas. Penumpang sebagai pengguna jasa memiliki harapan tertentu terhadap layanan yang diterima, dan tingkat kepuasan akan tercapai apabila kinerja pelayanan yang dirasakan mampu memenuhi atau melebihi harapan tersebut. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan transportasi umum menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan transportasi umum DAMRI Medan berdasarkan persepsi pengguna jasa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi pelayanan DAMRI Medan serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak pengelola DAMRI dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, sekaligus menjadi referensi bagi pengembangan kajian ilmiah di bidang transportasi umum dan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kualitas pelayanan transportasi umum DAMRI Medan berdasarkan persepsi pengguna jasa. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian berupa angka-angka yang diperoleh dari hasil pengukuran melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik statistik.

Penelitian ini dilaksanakan pada layanan transportasi umum DAMRI di Kota Medan. Waktu penelitian dilakukan selama periode tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data, mulai dari tahap persiapan, penyebaran

kuesioner, hingga pengolahan dan analisis data.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa transportasi umum DAMRI di Kota Medan. Mengingat jumlah populasi yang besar dan tidak diketahui secara pasti, maka penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling insidental, yaitu responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan bersedia menjadi responden pada saat penelitian berlangsung. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pertimbangan keterwakilan dan kecukupan data untuk dianalisis.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).
2. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data melalui buku, jurnal ilmiah, dan sumber sumber lain yang relevan dengan topik penelitian guna mendukung landasan teori.

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan transportasi umum DAMRI Medan berdasarkan masing-masing dimensi pelayanan. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel, persentase, dan nilai rata-rata untuk memudahkan interpretasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Damri

DAMRI (Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia) sebagai BUMN transportasi berperan penting dalam sistem transportasi nasional dengan menyediakan layanan angkutan massal yang terjangkau, menghubungkan mobilitas urban-rural, dan mendukung transportasi bandara, sementara di Medan, DAMRI beroperasi melalui rute dalam kota, antar kota, dan bandara dengan tantangan utama berupa persaingan transportasi online, keterbatasan armada, serta kebutuhan peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi dan perbaikan infrastruktur.

Beberapa rute DAMRI di medan :

Medan Fair Plaza – Jalan Gatot Subroto – Jalan Iskandar Muda – Jalan S. Parman – Jalan Sudirman – Jalan Juanda – Jalan SM Raja Terminal Amplas – Tol Amplas – Tol Tanjung Morawa – Simpang Kayu Besar (checkpoint) Bandara Kualanamu



B. Peran Damri

Sebagai perusahaan transportasi milik negara, DAMRI memegang peran strategis dalam sistem transportasi nasional dengan menyediakan layanan angkutan umum yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya kalangan menengah ke bawah, sekaligus mendukung mobilitas penduduk baik di wilayah perkotaan yang padat maupun daerah pedesaan yang terpencil, serta

berperan aktif dalam mengurangi kemacetan dan kepadatan lalu lintas melalui penyediaan layanan transportasi massal yang efisien dengan jaringan rute yang luas mencakup transportasi dalam kota, antar kota, dan bandara, sehingga tidak hanya meningkatkan aksesibilitas masyarakat tetapi juga mendukung pembangunan ekonomi daerah dan pemerataan pembangunan nasional.

C. Pelayanan Damri

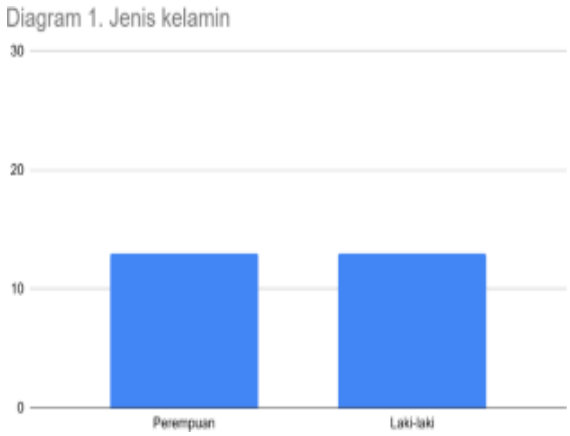
DAMRI menyelenggarakan berbagai jenis layanan angkutan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, meliputi angkutan perkotaan (buskota), angkutan antarkota dalam provinsi **(**AKDP**)**, angkutan antarkota antarprovinsi **(**AKAP**)**, serta layanan khusus bandara, dengan mengutamakan aspek keterjangkauan tarif**,** kenyamanan, dan keamanan penumpang melalui penyediaan armada bus yang dilengkapi fasilitas AC, sistem pembayaran elektronik, dan jadwal keberangkatan yang teratur, sementara untuk meningkatkan kualitas layanan, DAMRI terus melakukan pembaruan armada, peningkatan kualitas SDM pengemudi dan kru, serta optimalisasi rute berdasarkan analisis kebutuhan transportasi masyarakat.

D. Subject Penelitian

Peneletian ini menggunakan metode survei berbasis Kuesioner Google Form yang mencakup evaluasi terhadap: (1) Kondisi kebersihan dan fisik bus secara keseluruhan ; (2) Kenyamanan tempat duduk dan fasilitas dalam bus ; (3) Kondisi dan fasilitas ; (4) Keamanan perjalanan selama naik bus ; (5) Ketepatan waktu ; (6) Tarif tiket sesuai dengan fasilitas ; (7) Jumlah armada mencukupi ; (8) Titik keberangkatan dan tujuan mudah dijangkau, dengan responden meliputi pengguna aktif DAMRI Medan, masyarakat umum, serta stakeholder terkait, dimana data kuantitatif diperoleh melalui skala Likert dan data kualitatif melalui kolom komentar terbuka dalam form tersebut.

E. Diagram Hasil

1. Jenis Kelamin

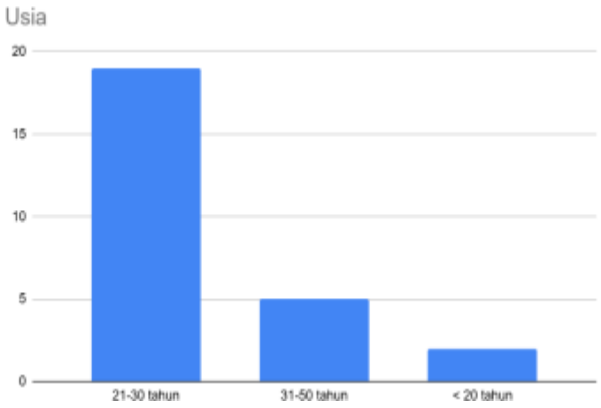


Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh total 26 responden, distribusi jenis kelamin menunjukkan proporsi yang seimbang antara **laki-laki** dan **perempuan**, dengan masing-masing berjumlah **13 orang atau 50%**. Keseimbangan ini mencerminkan bahwa layanan Bus DAMRI dimanfaatkan secara merata oleh kedua gender. Fenomena ini dapat menjadi indikator bahwa moda transportasi ini tidak memiliki hambatan gender dalam hal aksesibilitas, kenyamanan, atau keamanan. Dalam konteks pelayanan publik, keterlibatan yang merata antara laki-laki dan perempuan penting sebagai cerminan inklusivitas. Hal ini menunjukkan bahwa baik pria maupun wanita merasa bus DAMRI adalah pilihan transportasi yang dapat diandalkan dan layak digunakan dalam aktivitas sehari-hari, baik untuk bekerja, belajar, maupun keperluan pribadi lainnya.

Lebih lanjut, kesetaraan jumlah ini juga dapat menjadi acuan dalam menyusun strategi peningkatan layanan, misalnya

dengan mempertimbangkan kebutuhan spesifik berdasarkan gender seperti penyediaan kursi prioritas, peningkatan pencahayaan dan keamanan di area tunggu, atau pelatihan sopir dan kru dalam menghadapi situasi yang sensitif terhadap gender.

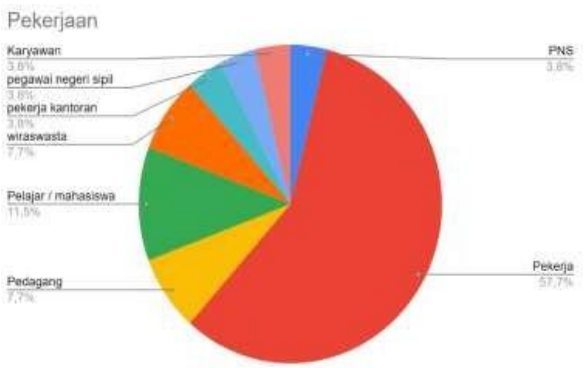
2. Usia



Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 21–30 tahun, yakni sebanyak 19 orang atau 73,08%. Kemudian disusul oleh kelompok usia 31–50 tahun dengan 5 orang atau 19,23%, dan kelompok usia di bawah 20 tahun sebanyak 2 orang atau 7,69%. Dominasi kelompok usia 21–30 tahun mencerminkan bahwa layanan Bus DAMRI banyak digunakan oleh generasi muda dewasa yang berada dalam fase produktif, seperti mahasiswa tingkat akhir, pekerja pemula, atau profesional muda. Kelompok ini cenderung memiliki mobilitas tinggi, baik untuk keperluan kuliah, bekerja, maupun aktivitas sosial lainnya. Mereka umumnya mencari moda transportasi yang efisien, terjangkau, dan nyaman, sehingga bus DAMRI menjadi salah satu pilihan utama.

3. Pekerjaan

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa responden pengguna layanan Bus DAMRI berasal dari beragam latar belakang



pekerjaan. Kelompok terbesar adalah pekerja sebanyak 15 orang atau 57,69% dari total 26 responden. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna adalah individu yang melakukan mobilitas rutin, seperti berangkat kerja atau pulang dari tempat kerja, baik di sektor formal maupun informal.

Kategori pekerjaan lain yang muncul antara lain:

- Pelajar/Mahasiswa sebanyak 3 orang (11,54%)
- Pedagang dan Wiraswasta, masing-masing 2 orang (7,69%)
- Beberapa responden juga mengidentifikasi diri sebagai PNS,
- pegawai negeri sipil, karyawan, dan pekerja kantoran, masing-masing 1 orang (3,85%)

4. Frekuensi Penggunaan Bus Damri

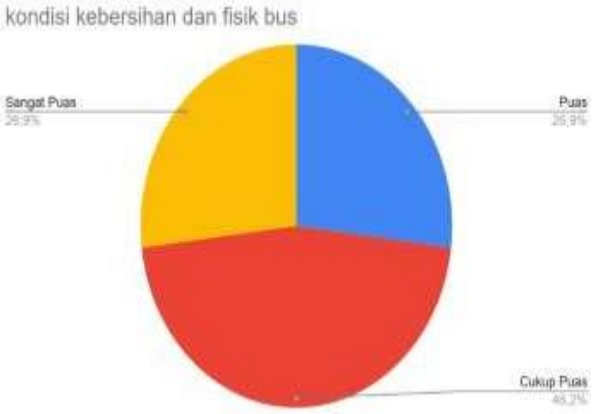
Dari total 26 responden yang mengikuti survei, mayoritas menggunakan layanan Bus DAMRI secara tidak rutin namun tetap signifikan, dengan rincian sebagai berikut:

- 1–2 kali menggunakan: 11 orang (42,31%)
- 3–5 kali menggunakan: 10 orang (38,46%)
- Lebih dari 5 kali menggunakan: 5 orang (19,23%)

Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden adalah pengguna musiman atau pengguna semi-rutin, yang

tidak menjadikan DAMRI sebagai moda harian tetapi tetap cukup sering memanfaatkannya, mungkin untuk perjalanan tertentu seperti ke bandara, terminal, kampus, atau tempat kerja tertentu yang hanya sesekali dikunjungi.

5. Kondisi Kebersihan dan Fisik Bus



Dalam hal kebersihan dan kondisi fisik bus, responden memberikan penilaian yang relatif positif, dengan rincian sebagai berikut:

- Cukup puas: 12 orang (46,15%)
- Puas: 7 orang (26,92%)
- Sangat puas: 7 orang (26,92%)

Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas, yang menjadi indikator bahwa secara umum, kondisi kebersihan dan fisik armada bus DAMRI telah memenuhi ekspektasi dasar pengguna. Kategori cukup puas yang menjadi mayoritas menunjukkan bahwa pengguna menganggap layanan ini sudah memadai namun masih menyimpan potensi peningkatan.

6. Kenyamanan Tempat Duduk dan Fasilitas dalam Bus

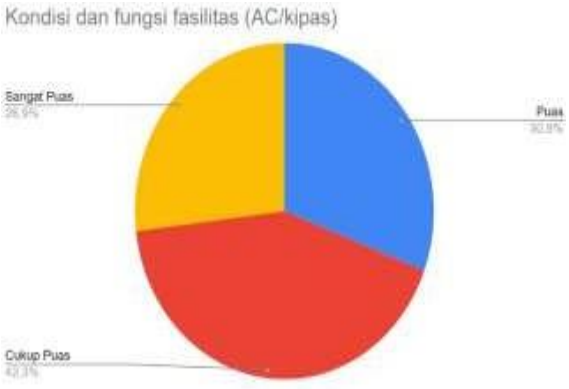
Penilaian responden terhadap kenyamanan tempat duduk serta fasilitas dalam bus DAMRI menunjukkan persepsi yang umumnya positif, dengan distribusi sebagai berikut:



- Puas: 9 orang (34,62%)
- Cukup puas: 9 orang (34,62%)
- Sangat puas: 8 orang (30,77%)
- Tidak ada yang menjawab tidak puas atau sangat tidak puas

Distribusi yang cukup merata pada kategori cukup puas, puas, dan sangat puas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai kenyamanan tempat duduk dan fasilitas dalam bus sudah pada tingkat baik hingga sangat baik. Ini mencerminkan keberhasilan DAMRI dalam menyediakan standar kenyamanan yang kompetitif untuk transportasi umum.

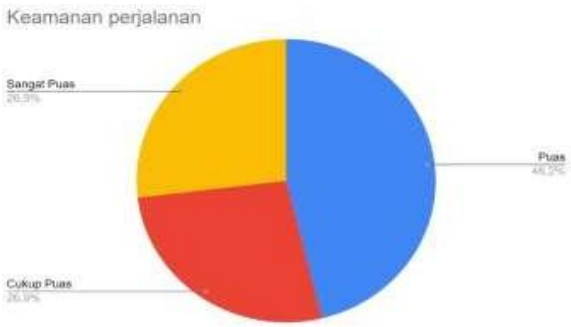
7. Kondisi dan Fungsi Fasilitas (AC/Kipas)



Mayoritas responden (42,31%) menyatakan cukup puas terhadap kondisi dan fungsi fasilitas seperti kipas atau AC di dalam bus DAMRI. Ini menunjukkan bahwa

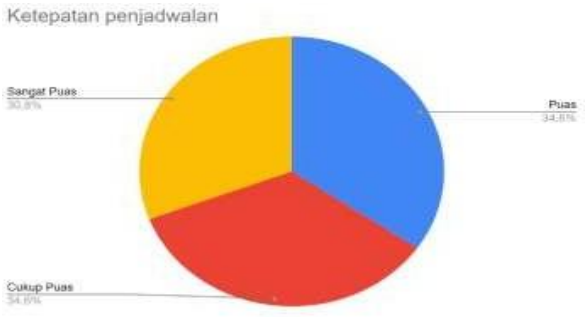
meskipun fasilitas dasar seperti pendingin udara tersedia dan berfungsi, namun masih ada beberapa kekurangan yang dirasakan oleh pengguna. Responden yang merasa puas dan sangat puas jika digabungkan mencapai 57,69%, menandakan bahwa lebih dari separuh pengguna menganggap fasilitas sudah memadai atau bahkan sangat baik. Namun, tingginya persentase kategori cukup puas mengindikasikan adanya potensi perbaikan.

8. Keamanan Perjalanan



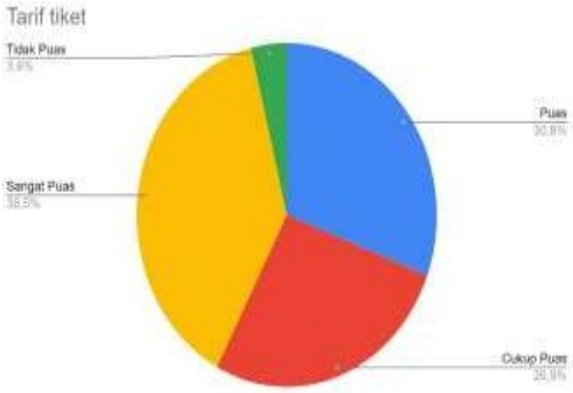
Mayoritas responden (46,15%) merasa puas terhadap aspek keamanan selama menggunakan layanan bus DAMRI. Selain itu, terdapat 26,92% responden yang menyatakan cukup puas dan 26,92% lainnya yang sangat puas. Tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan, yang menunjukkan bahwa secara umum persepsi terhadap keamanan sudah positif.Hal ini mengindikasikan bahwa DAMRI telah berhasil menciptakan rasa aman bagi penumpang selama perjalanan.

9. Ketepatan Waktu Perjalanan



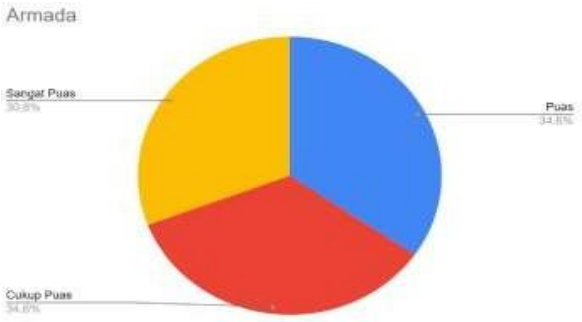
Ketepatan waktu merupakan salah satu aspek penting dalam layanan transportasi umum. Dari hasil kuesioner, terlihat bahwa hanya 30,77% responden yang merasa sangat puas dengan ketepatan waktu keberangkatan bus DAMRI. Sebagian besar lainnya terbagi antara puas (34,62%) dan cukup puas (34,62%). Artinya, meskipun mayoritas pengguna memiliki pandangan positif terhadap ketepatan jadwal.

10. Tarif Tiket



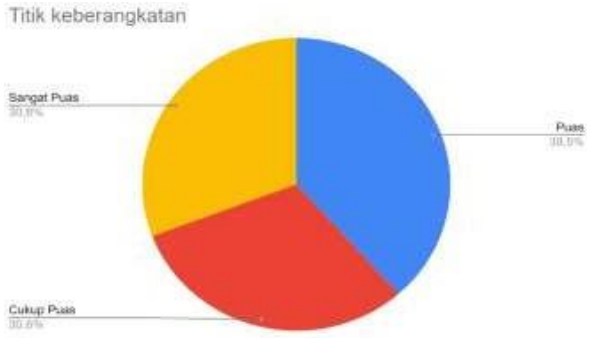
Pada bagian tarif tiket, sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan 38,46% merasa sangat puas dan 30,77% puas, menandakan bahwa harga tiket dianggap sepadan dengan kualitas layanan yang diterima. Hanya sebagian kecil (3,85%) yang merasa tidak puas, menunjukkan bahwa ketidakpuasan terkait tarif bukan merupakan isu utama. Hal ini mencerminkan bahwa strategi penetapan harga bus DAMRI sudah relatif tepat sasaran bagi mayoritas pengguna, baik dari segi aksesibilitas ekonomi maupun kelayakan fasilitas yang diperoleh selama perjalanan.

11. Jumlah Armada Mencukupi dan Tidak Perlu Menunggu Terlalu Lama



Sebagian besar responden merasa bahwa jumlah armada Bus DAMRI sudah memadai, dengan 34,62% menyatakan cukup puas, 30,77% puas, dan 30,77% sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan bus dan waktu tunggu relatif singkat. Namun, masih ada 3,85% yang merasa tidak puas, yang mengindikasikan adanya kondisi tertentu (seperti jam sibuk atau rute tertentu) di mana ketersediaan armada belum optimal. Evaluasi distribusi armada berdasarkan waktu dan rute bisa menjadi langkah peningkatan.

12. Titik Keberangkatan



Sebanyak 38,46% responden merasa *puas* terhadap kemudahan akses titik keberangkatan dan tujuan, diikuti oleh 30,77% yang merasa *cukup puas*, dan 30,77% lainnya menyatakan sangat puas. Tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan, menandakan bahwa lokasi keberangkatan dan tujuan dianggap cukup strategis dan mudah dijangkau oleh sebagian besar pengguna.

13. Tujuan

Berdasarkan hasil kuesioner, tujuan penggunaan layanan bus DAMRI oleh responden sangat beragam namun menunjukkan pola yang jelas: efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan menjadi alasan utama. Banyak responden menggunakan bus DAMRI sebagai sarana transportasi rutin untuk pergi dan pulang kerja, khususnya pada rute Kualanamu-Medan yang menjadi jalur vital penghubung antara pusat kota dan bandara. Beberapa menyebutkan bahwa layanan ini menawarkan biaya yang murah dan efisien dibanding moda transportasi lain, sehingga sangat cocok bagi pekerja maupun pelancong dengan kebutuhan mobilitas tinggi. Selain itu, adanya persepsi positif terhadap cakupan rute yang luas serta kenyamanan dalam perjalanan seperti kemudahan membawa barang bawaan juga memperkuat alasan pemilihan DAMRI. Hal ini mencerminkan bahwa DAMRI tidak hanya berfungsi sebagai alat transportasi umum, tetapi juga sebagai solusi logistik yang terjangkau, aman, dan terpercaya bagi berbagai kalangan, mulai dari pekerja kantoran hingga penumpang bandara.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh 26 responden, dapat disimpulkan bahwa pelayanan transportasi DAMRI Medan secara umum telah memuaskan mayoritas pengguna. Dari segi jenis kelamin, proporsi pengguna laki-laki dan perempuan seimbang (masing-masing 50%), mencerminkan inklusivitas layanan. Mayoritas pengguna berada pada usia 21–30 tahun (73,08%), yang menunjukkan layanan ini populer di kalangan generasi muda produktif, terutama pekerja

(57,69%).

Dalam hal frekuensi penggunaan, 42,31% responden menggunakan layanan 1–2 kali dan 38,46% sebanyak 3–5 kali, menandakan dominasi pengguna semi-rutin. Aspek kebersihan dan fisik bus mendapat respons cukup baik: 46,15% cukup puas, dan 26,92% puas serta sangat puas. Untuk kenyamanan tempat duduk dan fasilitas, 34,62% merasa puas, 34,62% cukup puas, dan 30,77% sangat puas.
Pada fasilitas AC/kipas, 42,31% cukup puas, dan jika digabungkan dengan yang puas dan sangat puas mencapai 57,69%, meski tetap ada ruang perbaikan. Keamanan perjalanan dinilai sangat baik dengan 46,15% puas dan 26,92% sangat puas. Namun untuk ketepatan waktu, meski 34,62% puas dan 30,77% sangat puas, hanya 30,77% yang menyatakan sangat puas, sehingga aspek ini masih perlu diperhatikan.

Penilaian tarif tiket sangat positif: 38,46% sangat puas dan 30,77% puas, menunjukkan kesesuaian antara harga dan layanan. Jumlah armada dianggap memadai oleh sebagian besar responden (34,62% cukup puas, 30,77% puas dan sangat puas), walaupun masih ada 3,85% yang merasa tidak puas. Titik keberangkatan dan tujuan dinilai mudah dijangkau oleh 38,46% responden (puas), dan 30,77% sangat puas, menunjukkan rute yang strategis. Sedangkan alasan penggunaan layanan berfokus pada efisiensi biaya, kenyamanan, dan akses ke bandara.

DAFTAR PUSTAKA

Febri Awalia Himawan 1) Rika Sylviana 2) 2022. *ANALISIS ANGKUTAN UMUM BUS DAMRI PERINTIS TRAYEK PONOROGO* – TULUNGAGUNG. Jurnal Ilmiah Teknik Sipil

Maulida Wahyu Fadhilah* dan Sholihati Amalia 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung).* Jurnal Riset Bisnis dan Investasi

Suci Fika Widyana - Puspa Gradiza 2022. *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA BUS DAMRI MELALUI KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada Pool Damri Kebon Kawung Trayek Bandung-Lampung).* Jurnal Bisnis dan Pemasaran

Serly Puspitasari, Sri Suwitri, Aloysius Rengga 2021. *KAJIAN PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM PADA BUS DAMRI DI KOTA SEMARANG.* Jurnal Bisnis dan Pemasaran

Dina Ayu Lestari*, You She Melly Anne Dharasta 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.* Aerospace Engineering

Wira Indah ZEBUA1, Charles SITINDAON1* 2022. *Kinerja Angkutan Bus Damri Bandara Pada Rute Plaza Medan Fair-Bandara Kualanamu.* JURNAL REKAYASA KONSTRUKSI MEKANIKA SIPIL (JRKMS)