

## ABSTRAK

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS JALUR PEJALAN KAKI DI JALAN KARTINI DAN RADEN INTAN

Oleh:

**Rodi Hartono**

Bandar Lampung merupakan satu kota besar yang sedang berkembang pesat, baik dari tingkat perekonomian maupun jumlah penduduknya. Hal ini menjadikan Kota Bandar Lampung sebagai Kota yang memiliki mobilitas yang tinggi. Dengan mobilitas yang tinggi dan untuk meningkatkan kualitas ruang terbuka Kota salah satunya pada daerah perekonomian, kini Kota Bandar Lampung mulai menata kembali infrastruktur kotanya salah satunya adalah pada jalur pejalan kaki yang berada pada jalan Kartini dan jalan Raden Intan. Sehingga fasilitas pejalan kaki terutama trotoar yang berada pada jalan tersebut seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal yang diukur dari aspek kenyamanan, keamanan, dan efisien.

Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui tingkat kesesuaian fasilitas jalur pejalan kaki pada jalan Kartini, Raden Intan dan Sultan Agung sudah memenuhi standar yang berlaku, Mengetahui tingkat kepuasan menurut persepsi pengguna jalur pejalan kaki pada Jalan Kartini dan Raden Intan dan Mengetahui penyalahgunaan fasilitas jalur pejalan kaki pada Jalan Kartini, Raden Intan Sultan Agung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan pengolahan data dilakukan dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat 11 fasilitas pada jalur pejalan kaki di Jalan Kartini, 12 fasilitas pada jalur pejalan kaki di Jalan Raden Intan dan 8 fasilitas pada jalur pejalan kaki di Jalan Sultan Agung. Pada pengujian dengan metode CSI hasil tingkat kepuasan dengan index 0,69 hasil yang didapatkan pengguna merasa puas dengan fasilitas jalur pejalan kaki di Jalan Raden Intan dan Kartini. Berdasarkan hasil yang didapatkan terdapat banyak penyalahgunaan jalur pejalan kaki di Jalan Kartini, Raden Intan dan Sultan Agung. Untuk itu diharapkan kepada pemerintah Kota Bandar Lampung dengan adanya hasil ini dapat menjadi acuan dalam evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap fasilitas-fasilitas jalur pejalan kaki.

**Kata Kunci:** *Customer Satisfaction Index* (CSI), Tingkat Kepuasan, fasilitas jalur pejalan kaki, penyalahgunaan jalur pejalan kaki.

## **ABSTRACT**

### ***Analysis Of User Satisfaction Level Of Pedestrian Path Facilities On Jalan Kartini And Raden Intan***

**Oleh:**

**Rodi Hartono**

Bandar Lampung is a big city that is growing rapidly, both in terms of economy and population. This makes Bandar Lampung City a city that has high mobility. With high mobility and to improve the quality of the city's open space, one of which is in the economic area, now Bandar Lampung City is starting to reorganize its city infrastructure, one of which is on the pedestrian path on Jalan Kartini and Jalan Raden Intan. So that pedestrian facilities, especially sidewalks on the road, should provide maximum service measured in terms of comfort, safety, and efficiency.

The purpose of this study is to find out the level of suitability of pedestrian path facilities on Jalan Kartini, Raden Intan and Sultan Agung have met applicable standards, Know the level of satisfaction according to the perception of pedestrian path users on Jalan Kartini and Raden Intan and Know the misuse of pedestrian path facilities on Jalan Kartini, Raden Intan Sultan Agung. This research uses quantitative research methods and data processing is carried out with Validity Test, Reliability Test and Customer Satisfaction Index (CSI).

The results showed that there were 11 facilities on the pedestrian path on Jalan Kartini, 12 facilities on the pedestrian path on Jalan Raden Intan and 8 facilities on the pedestrian path on Jalan Sultan Agung. In testing with the CSI method, the satisfaction level results with an index of 0.69 results obtained by users were satisfied with the pedestrian path facilities on Jalan Raden Intan and Kartini. Based on the results obtained, there is a lot of misuse of pedestrian paths on Jalan Kartini, Raden Intan and Sultan Agung. For this reason, it is hoped that the Bandar Lampung City government with these results can be a reference in the evaluation to increase user satisfaction with pedestrian path facilities.

**Kata Kunci:** *Customer Satisfaction Index (CSI), Satisfaction Level, pedestrian path facilities, misuse of pedestrian paths.*

