

## INTISARI

*Pertumbuhan ekonomi dan jumlah penduduk semakin lama semakin meningkat. Seiring dengan pertumbuhan penduduk, kebutuhan transportasi sebagai sarana untuk memperlancar mobilitas arus orang dan barang semakin diperlukan. Angkutan umum sangat berperan dalam kehidupan masyarakat karena angkutan umum adalah sarana yang dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitasnya, terutama masyarakat yang tidak memenuhi syarat fisik, legal, finansial. Perkembangan lalu lintas di Kabupaten Magelang semakin lama semakin meningkat, oleh karena itu perlu diimbangi oleh peningkatan pelayanan angkutan umum. Dalam penelitian ini diambil sampel angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan, dengan alasan angkutan umum ini menghubungkan daerah kabupaten dengan kota yang terdapat fasilitas seperti : perkantoran, pertokoan, wilayah studi dan lain – lain, sehingga terjadi lonjakan jumlah penumpang terutama pada jam sibuk. Oleh karena itu diperlukan suatu penelitian untuk mempelajari persepsi penumpang yang digunakan sebagai parameter terhadap kualitas pelayanan angkutan umum.*

*Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan. Dalam penelitian ini hal yang ditinjau adalah persepsi penumpang terhadap angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan, load factor, headway dan waktu sirkulasi.*

*Dari hasil penelitian diperoleh penumpang angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan yang terbesar adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 42 %. Sebagian besar penumpang menyatakan bahwa pelayanan angkutan umum jurusan Magelang – Muntilan kurang memuaskan. Dari hasil analisis data, diperoleh nilai load factor sebesar 55,53 %, tetapi pada jam sibuk nilai load factor sebesar 83,94 %. Nilai headway rata – rata adalah sebesar 9'20", dan nilai waktu sirkulasi rata – rata sebesar 1 jam 48 menit 6,25 detik.*

*Kata Kunci : Load factor, headway, waktu sirkulasi dan pelayanan*