

## ABSTRAK

**Irvan Tri Komara** : **Tinjauan Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Bus Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang.**

**Pembimbing** : **Abel Tasman, SE, M.M**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pengguna bus Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang. Dalam penyusunan tugas akhir ini, jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, penulis mengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir digunakan dengan cara penyebaran kuesioner kepada 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pelanggan pengguna bus Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang, dimana kepuasan pelanggan pengguna bus Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang memperoleh skor rata-rata 3,70 dengan nilai TCR 74% yang berarti bahwa tingkat kepuasan pelanggan pengguna bus Damri di Perum Damri Cabang Padang dikatakan baik.

**Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan.**