

ABSTRAK

Desi Novita : Analisi Kepuasan Konsumen Bus Trans Padang pada Penggunaan *E-money* BRIZZI.

Pembimbing : Okki Trinanda,SE,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen Bus Trans Padang pada penggunaan *e-money* BRIZZI. Dalam penyusunan tugas akhir ini, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penulis mengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir digunakan dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 125 responden.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen Bus Trans Padang pada penggunaan *e-money* BRIZZI ini memperoleh skor rata-rata 4.07 dengan nilai TCR 81% yang berarti bahwa tingkat kepuasan konsumen Bus Trans Padang pada penggunaan *e-money* BRIZZI dikategorikan sangat tinggi. Rata-rata indikator kepuasan konsumen Bus Trans Padang memiliki empat item indikator, indikator kesatu kebutuhan konsumen memiliki skor total 503 dengan jumlah mean 4.02 serta mempunyai capaian responden sebesar 81% dalam kategori sangat tinggi. Indikator kedua keinginan konsumen memiliki skor total 496 dengan jumlah mean 3.97 serta mempunyai capaian responden sebesar 79% dalam kategori tinggi. Indikator ketiga harapan konsumen memiliki skor total 515 dengan jumlah mean 4.12 serta mempunyai capaian responden sebesar 82% dalam kategori sangat tinggi. Indikator keempat bukti kualitas pelayanan memiliki skor total 518 dengan jumlah mean 4.15 serta mempunyai capaian responden sebesar 83% dalam kategori sangat tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen dan *E-money* BRIZZI.