

## ABSTRAK

Kebutuhan dan hal yang diinginkan lansia seringkali diabaikan oleh penyedia jasa transportasi serta pembuat kebijakan, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan warga lanjut usia (lansia) dalam menggunakan transportasi umum sehari-hari. Kebijakan transportasi umum yang ada saat ini gagal menyediakan layanan transportasi yang ramah lansia seperti penyediaan kursi prioritas dalam transportasi umum, penyediaan kursi yang lebih banyak di halte atau pemberhentian, kecepatan kendaraan yang stabil, dan lain sebagainya. Kehadiran transportasi umum dan layanannya yang baik akan menjadi faktor sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup, rasa kebebasan dan kemandirian para warga lanjut usia. Penelitian ini meninjau beberapa aspek layanan seperti kualitas pelayanan, keterjangkauan, keteraturan, dan kenyamanan. Tujuan penelitian ini yaitu menunjukkan tingkat kepuasan warga lanjut usia terhadap pelayanan transportasi umum yang tersedia, menunjukkan dalam aspek apa lansia merasa puas dengan pelayanan transportasi umum, menjelaskan pengaruh usia, jenis kelamin, dan domisili terhadap tingkat kepuasan warga lanjut usia. Alat untuk mengumpulkan data yang digunakan dalam survei ini berupa kuesioner daring. Analisis dilakukan dengan metode uji selisih mean dan metode regresi ordinal dengan taraf nyata 0,05. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan kepuasannya dengan pelayanan transportasi umum yang telah disediakan saat ini.

**Kata kunci:** Aspek layanan, tingkat kepuasan, warga lansia, regresi ordinal, uji selisih sebuah mean.

## ABSTRACT

*The needs and wants of the elderly are often ignored by transportation service providers and policy makers, thus affecting the level of satisfaction of the elderly (elderly) in using public transportation on a daily basis. The current public transportation policy fails to provide elderly-friendly transportation services such as providing priority seats in public transportation, providing more seats at bus stops or stops, stable vehicle speeds, and so on. The presence of public transportation and its good services will be a very important factor to improve the quality of life, sense of freedom and independence of the elderly. This study reviews several aspects of service such as service quality, affordability, regularity, and convenience. The purpose of this study is to show the level of satisfaction of the elderly with available public transportation services, to show in what aspects the elderly are satisfied with public transportation services, to explain the influence of age, gender, and domicile on the satisfaction level of the elderly. The tool to collect data used in this survey is an online questionnaire. The analysis was carried out using the one sample t-test method and the ordinal regression method with a significance level of 0.05. Based on the results of the analysis, it is known that the majority of respondents expressed satisfaction with the public transportation services that have been provided at this time.*

**Keywords:** *Service aspect, level of satisfaction, elderly citizens, ordinal regression, one sample t-test.*