

## ABSTRAK

Judul: Analisa Kualitas & Pelayanan Angkutan Umum Kopaja Eksekutif (AC) Di Jakarta.

Nama : Yonanda Satria, NIM: 41112110061, Dosen Pembimbing: Ir. Zainal Arifin, MT

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta, Kopaja AC harus bersifat orientasi menguntungkan namun tidak meninggalkan fungsinya yang bersifat orientasi sosial. Sebagai pelayanan umum maka pengelolaan Kopaja AC ditekankan pada akses dan kemudahan kepada masyarakat yang berarti bahwa unsur keterjangkauan menjadi penting.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan tersebut, tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan pelanggan Kopaja AC yang didasarkan konsep lima dimensi penting dari suatu pelayanan (*service*), yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan Kopaja AC. Kualitas pelayanan Kopaja AC secara keseluruhan belum memenuhi harapan pelanggan, dengan Skor *Servqual* sebesar **-0.38372**. Dengan Skor *Servqual* negatif mengindikasikan terdapat kesenjangan pelayanan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan kinerja nyata Kopaja AC.

Perlu adanya kegiatan perbaikan kualitas pelayanan untuk masing-masing dimensi dilihat dari Skor *Servqual* yang memiliki kesenjangan negatif tertinggi. Agar kualitas pelayanan berhasil, maka perlu adanya pembenahan internal, fasilitas, dan evaluasi bagi seluruh pelaku dalam organisasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kata kunci :

Kepuasan, pelanggan, kepuasan pelanggan, *service*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

