

ABSTRAK

Nayla Susanti (04299-088)

Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Transjakarta Busway Koridor I Blok M- Kota

X + 90 Halaman ; 15 Lampiran

Bibliografi : 30 acuan (1967-2005)

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten, perusahaan harus senantiasa memperhatikan kebutuhan para konsumennya dengan menjalin kegiatan *costumer relations* yang baik dalam upaya untuk meningkatkan kegiatan pelayanan yang prima yang dapat merangsang kepuasan konsumen. khususnya pada jasa transportasi harus meningkatkan jasa pelayanan yang lebih baik dari pelayanan jasa angkutan pada umumnya baik dari segi fasilitas, pelayanan, serta sumber daya manusia yang ada. Maka dari itu penulis mengambil objek penelitian didalam bus Transjakarta BlokM-Kota khususnya mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Transjakarta busway Blok M - Kota

Pokok permasalahan dalam penelitian ini yakni bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transjakarta Blok M- Kota

Dalam penelitian ini konsep yang digunakan mengacu kepada teori dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988) disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut, *Tangibles* mencakup unsur-unsur fisik berupa fasilitas tempat pelayanan, peralatan, serta penampilan petugas dan materi komunikasi. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya.. *Responsivness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Survey dan sifat atau penelitiannya adalah Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif sedangkan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* yaitu siapa saja yang kebetulan ditemui dan sampel dalam penelitian ini adalah para pelanggan transjakarta Blok M-Kota. Untuk mengukur sikap dan pendapat para pelanggan maka dipergunakan Skala Likert, format tipe Likert dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan yang terdiri dari setiap butir seperti; Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Netral, Puas, Sangat Puas.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transjakarta busway koridor I Blok M-Kota dapat dikategorikan "Puas".