

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa transportasi PT. Mayasari Bakti Rute (Cileungsi – Blok M) Tujuan dibangunnya Trayek Bus Mayasari Rute Cileungsi – Blok M adalah untuk memudahkan perjalanan pengguna jasa transportasi yang akan menuju Blok M Jakarta dengan satu kali perjalanan, Permasalahan dari penelitian ini adalah Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pelanggan bus Mayasari rute Cileungsi – Blok M untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan serta menentukan aspek-aspek apa saja yang harus diperbaiki serta ditingkatkan kualitasnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SERVQUAL, SERVQUAL dirancang untuk mengukur kualitas jasa yang dirasakan oleh responden melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan kuisoner dan melibatkan 90 responden sebagai sampel penelitian. Hasilnya adalah nilai rata-rata persepsi penumpang sebesar 2,46 dan nilai rata-rata ekspektasi penumpang sebesar 3,48. Hasil SERVQUAL Scorenya yaitu sebesar -1,01, Nilai ASC nya adalah 70,61 % dan hasil prioritas perbaikan pada kuadran IPA adalah atribut ke-6, ke-14 dan ke-21.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Kuadran IPA, Actual Servqual Score (ASC).



## **ABSTRACT**

*This research was conducted on a transport services company PT Mayasari Bakti Route (Cileungsi – block M) the purpose of the building of Bus Route Route Mayasari Cileungsi – block M is to facilitate the travel transportation services that users will go to Blok M Jakarta with a one time trip, problems of this research is how to analyze the customer satisfaction level of bus route Mayasari Cileungsi – Blok M to improve the quality of service. The purpose of this study is to measure the gap between the perceptions and expectations of the customers and determine what aspects that should be improved fiber quality is improved. The methods used in this research is a method of SERVQUAL, SERVQUAL is designed to measure the quality of service perceived by the reponden through the dissemination of the questionnaire. This research involves the use of kuisoner dn 90 respondents sampled research. the result is the average value of the passenger's perception of 2.46 and the average value of the passenger's expectations of 3.48. Results of SERVQUAL Score is. -1,01, the value of the ASC was 70.61% improvement on priorities and results quadrants IPA is the attribute of the 6th, 14th and 21st.*

*Keywords: service quality, customer satisfaction, SERVQUAL, Quadrant IPA, Actual Servqual Score (ASC).*

