

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus dilakukan perusahaan untuk mewujudkan tingkat kepuasan pelanggan yang maksimal. Persaingan yang semakin tajam diantara perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi bus umum mengharuskan PO Nusantara Kudus untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan tidak berpindah pada jasa transportasi lain. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan PO Nusantara Kudus jurusan Yogyakarta pada pelayanan yang masih kurang agar kepuasan pelanggan dapat meningkat.

Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan pada penelitian ini adalah metode *Importance Performance and Analysis* (IPA) yang mengukur tingkat kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangibles* (7 atribut pelayanan), *reliability* (5 atribut pelayanan), *responsiveness* (4 atribut pelayanan), *assurance* (7 atribut pelayanan), dan *emphaty* (5 atribut pelayanan). Sedangkan untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan digunakan angka indeks *Potential in Gain Customer Values* (PGCV) serta metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Kualitas pelayanan PO Nusantara Kudus jurusan Yogyakarta yang dinilai pelanggan penting dapat dilihat dari pemetaan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu pada kuadran A (prioritas utama) sehingga usaha perbaikan yang sebaiknya dilakukan adalah ditambahkannya fasilitas toilet didalam bus, selalu difungsikannya TV atau DVD, pengharum ruangan yang lebih wangi, ditambahkan jaringan internet wi-fi, ditambahkan informasi kualitas pelayanan pada brosur atau papan informasi, pemberian air mineral atau snack pada setiap keberangkatan, untuk mempertahankan pelanggan agar loyal yaitu dapat kartu member, diskon harga setiap beberapa kali pemakaian serta souvenir dari perusahaan, ketepatan waktu tiba di tujuan agar lebih diperhatikan, pegawai lebih serius dalam menyelesaikan kesulitan pelanggan dengan tepat, untuk membangun kembali minat pelanggan sebaiknya perusahaan memberikan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan serta ditambahkan kotak kritik dan saran.

**Kata kunci:** *importance performance analysis, index potential gain customer value, customer satisfaction index*