

ABSTRAK

Di tengah pertumbuhan kendaraan pribadi yang semakin tak terkendali, hadirnya bus Trans Jogja sebagai alat transportasi modern di Yogyakarta merupakan suatu terobosan. Trans Jogja merupakan alat transportasi yang aman dan nyaman di Yogyakarta yang disediakan oleh Pemprov DIY. Awalnya, telah terdapat sebanyak 72 *shelter* Trans Jogja yang tersebar di berbagai wilayah Yogyakarta. Namun dalam perkembangannya, Pemprov DIY akhirnya memutuskan untuk melakukan penambahan sebanyak 36 *shelter* di sejumlah titik di Provinsi DIY. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan Trans Jogja di salah satu *shelter* baru Trans Jogja, yaitu *shelter* RSUP dr. Sardjito.

Dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* dapat memberikan suatu pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan mengenai atribut-atribut apa saja di *shelter* RSUP dr. Sardjito yang menjadi prioritas demi memuaskan pelanggan.

Dari sembilan atribut/faktor yang diajukan kepada responden, hasilnya menunjukkan empat faktor di antaranya merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan untuk kepuasan pelanggan di *shelter* RSUP dr. Sardjito, yaitu petugas *shelter* menginformasikan setiap kedatangan bus kepada pelanggan, pengaturan sistem antrean (mencegah saling menyerobot antar penumpang), ketersediaan fasilitas di dalam *shelter* (kursi, kipas angin, informasi, dsb.), dan desain dan ukuran *shelter* cukup untuk menampung penumpang. Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Importance-Performance Analysis*, Trans Jogj