

ABSTRAK

Dalam industri transportasi yang terus berkembang menjadikan persaingan di bidang transportasi semakin kompetitif. Perusahaan yang menjadi objek penelitian pada skripsi ini adalah PO. Rosalia Indah yang merupakan perusahaan jasa transportasi bus Patas Executive yang berpusat di Solo, Jawa Tengah. Dari hasil observasi awal yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan 10 pertanyaan kepada 25 pelanggan diketahui bahwa terdapat tiga atribut yang menurut pelanggan pelayanannya masih kurang memuaskan, diantaranya adalah fasilitas TV dan DVD di dalam bus yang tidak difungsikan secara optimal, ketidaktepatan jadwal keberangkatan dan jumlah tempat duduk yang kurang di ruang tunggu. Hal ini tentu saja dapat menurunkan minat pelanggan untuk terus memakai jasa dari PO. Rosalia Indah jika tidak ditanggapi dengan serius oleh perusahaan.

Dalam penelitian ini kualitas layanan yang menjadi pokok permasalahan, diukur dengan Servqual dimana didalam metode tersebut membahas tentang dimensi-dimensi kualitas yakni: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Tahapan awal yang dilakukan dalam penelitian ini dengan melakukan analisa terlebih dahulu dari gap yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi kemudian dari hasil analisa tersebut diolah kembali dengan metode IPA dengan diagram Kartesius untuk mengetahui apakah atribut yang nilai gapnya masih kurang termasuk dalam atribut yang penting untuk diperbaiki, sehingga perbaikan yang dilakukan perusahaan optimal.

Hasil penelitian dengan metode Servqual dan IPA didapat atribut-atribut dalam kuadran A yang penting untuk diperbaiki oleh perusahaan yaitu (1) Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu, (2) Ketersediaan toilet, (3) Ketepatan waktu keberangkatan, (4) Tarif bus berdasarkan fasilitas yang diberikan, (5) Respon untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat, (6) Kemampuan dan pengetahuan pegawai, (7) Jaminan asuransi.

Kata kunci: *kualitas layanan, SERVQUAL, IPA, diagram Kartesius.*

ABSTRACT

In the transportation industry that continues to grow in the field of transportation makes the competition more competitive. Companies that become the object of research in this thesis is PO. Rosalia Indah is a transportation services company of bus Patas Executive based in Solo , Central Java . From the results of preliminary observations made by spreading a questionnaire with 10 questions to 30 customers in mind that there are three attributes that according to customer services is still less than satisfactory, such as a TV and DVD in the bus which does not function optimally, the inappropriateness of the departures and the number of places less sitting in the waiting room. This of course can lower customers' interests to continue to use the services of the PO. Rosalia Indah if it is not taken seriously by the company.

In this study, the quality of services that are at issue, measured by Servqual where in that method discusses the quality dimensions namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The beginning stage is conducted in this study by analyzing in advance of the gap between perceptions and expectations later of the results of this analysis reprocessed by the methods of IPA with Cartesian diagram to determine whether the attribute value gap still not included in the attributes that are important to be repaired, so that improvements made by company is optimal.

The results of the research SERVQUAL and IPA methods obtained attributes in quadrant A is essential for repair by a company, namely (1) Availability of seating in the lounge area, (2) availability of toilet, (3) Timeliness of departure, (4) The bus fare is based on the facilities provided, (5) response to respond to customer demand quickly, (6) the ability and knowledge of employees, (7) Warranty insurance.

Keywords: service quality, SERVQUAL, IPA, Cartesian diagram