

ABSTRAK

Trans Jogja merupakan salah satu transportasi massa yang beroperasi di Yogyakarta dan merupakan bagian dari program penerapan *Bus Rapid Transit* (BRT) yang dicanangkan departemen perhubungan. Masyarakat tidak suka menggunakan bus Trans Jogja karena halte Trans Jogja sedikit dan jauh dari lokasi tujuan sehingga masyarakat lebih suka menggunakan kendaraan pribadi. Penelitian ini diharapkan memberikan perbaikan pada pelayanan di Trans Jogja.

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi pada bus Transjogja menggunakan metode *Importance Performance and Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Hasil penelitian ini berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh kelima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara keseluruhan memiliki tingkat kesesuaian yang berada pada interval 82,20 – 100,00. Berdasarkan analisis *Potential Gain in Customer Values* (PGCV), kategori pelayanan yang harus diprioritaskan dan ditingkatkan kualitasnya yaitu pertama mengenai Bus Transjogja menyediakan fasilitas untuk pertolongan pertama (P3K) didalam armada bus, kedua mengenai cukup luasnya area halte, sehingga tidak mengganggu kepadatan penumpang di dalam halte, ketiga mengenai suhu di dalam halte dingin dan tidak berbau, keempat mengenai kecepatan perjalanan bus sudah sesuai dan yang kelima mengenai Jumlah armada bus yang cukup banyak, sehingga tidak terlalu menunggu lama kedatangan bus berikutnya. Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh atas kualitas pelayanan adalah sebesar 78,50%.

Kata Kunci : *Importance Performance and Analysis (IPA), Potential Gain in Customer Values (PGCV) Customer Satisfaction Index (CSI)*

ABSTRACT

Trans Jogja is one of the transportation facilities operating in Yogyakarta and part of the Bus Rapid Transit (BRT) implementation program launched by the transportation program. People prefer use their vehicle because Trans Jogja shelter is too less and does not meet the Minister of Transportation standards. This research is expected to provide improvements to the service in Trans Jogja.

The purpose of this research is to improve the quality of transportation service on Transjogja bus using Importance Performance and Analysys (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI)

The results of this study is based on analysis of Importance Performance Analysis (IPA), obtained the five dimensions of service quality that is physical evidence, reliability, assurance, responsiveness, and empathy as a whole has a level of conformity at the interval 82.20 - 100.00. Based on the analysis of Potential Gain in Customer Values (PGCV), the category of services that should be prioritized and improved quality is first aid (P3K) within the bus fleet, the area of the shelter, the temperature inside the stop and odorless, the speed of bus travel and the number of buses. Based on the analysis of Customer Satisfaction Index (CSI), the overall level of customer satisfaction on service quality is 78.50%.

Keywords : Importance Performance and Analysys (IPA), Potential Gain in Customer Values (PGCV) Customer Satisfaction Index (CSI)