

ABSTRAK

Jasa transportasi merupakan sarana kehidupan masyarakat yang sangat penting dan digunakan oleh semua masyarakat untuk menunjang kegiatan sehari-harinya. Kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa transportasi merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan perusahaan. Dalam hal ini Bus DAMRI rute Bandara Ngurah Rai mendapat beberapa kritik dan saran dari pelanggan melalui *call centre* dimana pelanggan tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari petugas, supir bus ugal-ugalan dan suka rem mendadak, kebersihan dalam Bus kurang diperhatikan. Juga telah melakukan observasi di DAMRI Ngurah Rai dengan mengamati aktivitas penumpang dan dari hasil pengamatan terlihat terdapat keterlambatan kedatangan Bus. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja perusahaan berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dengan mengidentifikasi atribut (karakteristik) yang menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kinerja serta memberikan usulan perbaikannya agar kepuasan pelanggan terpenuhi. Dalam mengidentifikasi kualitas layanan diukur dengan metode SERVQUAL (*service quality*) dimana metode ini menjadi acuan dalam pembuatan kuesioner. Setelah itu penentuan dimensi yang harus diperbaiki diukur dengan diagram kartesius dan dilanjutkan usulan perbaikan diukur menggunakan teknik QFD (*Quality Function Deployment*).

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Bus DAMRI angkutan Bandara Ngurah Rai yang berada dibawah pengoprasian Cabang Denpasar. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* (sampel acak) dan diperoleh 155 orang pelanggan yang menjadi pengguna jasa Bus Angkutan Bandara Perum DAMRI. Jenis data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner tertutup yang didasarkan oleh model SERVQUAL.

Dari hasil penelitian dari 25 pernyataan 3 diantaranya menunjukkan bahwa konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan Perum DAMRI Cabang Denpasar dan usulan perbaikan yang harus dilakukan mengacu pada hasil pembobotan prioritas menggunakan diagram kartesius dan di olah dengan QFD. Usulan yang diberikan antara lain penyediaan petugas khusus pelayanan dengan menempatkan petugas khusus sebagai *customer service* yang akan memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mendapatkan bantuan. Selain itu perekrutan petugas yang berkompoten serta dengan pembaruan *standard operational procedure* memberikan pelatihan dengan tema *service quality* dan juga *service knowledge* DAMRI juga dapat meningkatkan wawasan petugas dan peningkatan jumlah petugas dengan melakukan pengoptimalan jadwal yang ada . Dengan adanya jadwal yang terstruktur dan efisien, pelanggan dapat dengan mudah menemukan petugas ketika membutuhkan bantuan.

Kata kunci: Jasa transportasi; *service quality*; *quality function deployment*

ABSTRACT

Transportation services are essential to the daily lives of society and are used by everyone to support their activities. Customer satisfaction in using transportation services is one of the factors or measures of success for any company's development. In this case, the DAMRI Bus on the Ngurah Rai Airport route received some criticism and suggestions from customers through the call center, where customers did not get the information they needed from the staff, the bus driver drove recklessly and suddenly hit the brakes, and the cleanliness inside the bus was not well-maintained. Observations were also made at the DAMRI Ngurah Rai by observing passenger activities, and from the observation results, there were delays in the bus's arrival. Therefore, this study aims to analyze the company's performance based on the level of customer satisfaction by identifying the attributes (characteristics) that are the top priority for improving performance and providing improvement suggestions to fulfill customer satisfaction. In identifying service quality, the SERVQUAL method is used as a reference in making questionnaires. Then, the determination of the dimensions that need to be improved is measured by a Cartesian diagram, followed by improvement suggestions measured using the Quality Function Deployment (QFD) technique.

The object of research in this study is the users of the DAMRI Bus on the Ngurah Rai Airport transportation service under the operation of the Denpasar Branch. The sampling method used is simple random sampling, and 155 customers who use the DAMRI Airport Transportation Bus service are obtained as the sample. The type of data used is primary data in the form of a closed questionnaire based on the SERVQUAL model.

From the results of the study, 3 out of 25 statements show that consumers are dissatisfied with the services provided by the Denpasar Branch of Perum DAMRI. Improvement suggestions that need to be made refer to the prioritized weighting results using a Cartesian diagram and are processed with QFD. The proposed improvements include providing special service personnel by placing special customer service personnel who will provide convenience for customers in obtaining assistance. In addition, recruiting competent personnel and updating standard operational procedures, providing training on service quality and DAMRI service knowledge, and increasing the number of personnel by optimizing existing schedules can also improve the staff's knowledge and make it easier for customers to find staff when they need assistance.

Keywords: *transportation services, service quality, quality function deployment*