

Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus antar kota antar provinsi dengan metode servqual dan importance performance analysis = Customer satisfaction analysis of intercity bus services using servqual and importance performance analysis.

Ananta Refa Perdana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504579&lokasi=lokal>

Abstrak

Industri transportasi saat ini sedang berkembang pesat di Indonesia, khususnya bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP). PO Haryanto merupakan salah satu perusahaan bus AKAP besar yang harus bersaing dengan kompetitornya. Memastikan kualitas pelayanan sangat penting bagi PO Haryanto untuk memberikan kepuasan pelanggan dan menjaga loyalitas pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penelitian ini mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima penumpang. Tujuan dari penelitian ini adalah menentukan prioritas perbaikan aspek-aspek kualitas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus PO Haryanto. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*.

<hr>

The transportation industry is currently developing rapidly in Indonesia, especially the Intercity buses. PO Haryanto is one of the large Intercity bus companies that must compete with their competitors. Ensuring service quality is very important for PO Haryanto to provide customer satisfaction and maintain customer loyalty. To improve service quality, this study identifies *gaps* that occur due to mismatches between consumers' expectations and perceptions of the quality of service received by passengers. The purpose of this study is to determine priorities for improving aspects of service quality to improve PO Haryanto bus service quality. This study uses the *SERVQUAL* method approach and *Importance Performance Analysis* (IPA) with five dimensions of service quality, namely reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness.