

EVALUASI PELAYANAN BUS TRANSJAKARTA KORIDOR V (KAMP. MELAYU – ANCOL) DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL

Ruswandi Tahrir¹
Budi Prasetyoha²

*Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Universitas Gunadarma Jakarta*

Abstrak

Penelitian dilakukan terhadap penumpang pengguna bus transjakarta. Penelitian diawali dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden, atribut kuesioner terdiri dari 34 atribut pertanyaan pelayanan jasa bus transjakarta, terbagi atas persepsi dan harapan pelanggan. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa bus transjakarta, dengan mengidentifikasi harapan dan persepsi pelanggan, tingkat kepentingan pelanggan terhadap dimensi pelayanan jasa bus transjakarta. Hasil analisis diketahui, atribut yang perlu mendapatkan perbaikan terdiri dari jembatan penyeberangan., tempat duduk bagi penyandang cacat, pintu bus dan shelter, pegangan bagi penumpang di dalam bus, perusahaan memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, pelayanan naik-turun penumpang di shelter, petugas memahami kebutuhan penumpang, keselamatan di shelter dan petugas sungguh-sungguh memperhatikan penumpang. Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan yaitu kebersihan bus, kedaruratan - fasilitas menyelamatkan diri, tempat duduk penumpang di dalam bus, kebersihan di shelter, perusahaan berusaha menepati waktu, perusahaan dapat diandalkan atau dipercaya, kemauan dan kejujuran karyawan, karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen, konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi dengan karyawan, karyawan mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan, petugas bersedia membantu para penumpang.

Kata Kunci : *Kepuasan, Pelanggan, Kualitas Jasa, Servqual, Bus Transjakarta*

Abstract

Research conducted on TransJakarta bus users. Research initiated by distributing questionnaires to 100 respondents, attributes questionnaire consisted of 34 questions attributes TransJakarta bus services, divided into customer perceptions and expectations. The study was conducted to determine the level of customer satisfaction with TransJakarta bus services, by identifying customer expectations and perceptions, the level of customer interest towards TransJakarta bus services dimension. The results of analysis, attributes that need improvement consists of a bridge crossing., Seating for the disabled, and the Bus Shelter Doors, handles for passengers in the bus, the Company provides services as promised, up-down passenger service in the shelter, officials understand the need passengers, and the Safety Officer at Shelter earnest attention to passengers. Meanwhile, the service attributes that need to be maintained ie Cleanliness bus, Emergency - escape facilities, seating passengers in the bus, cleanliness in the shelter, the Company tried to be punctual, reliable or trustworthy company, willingness and honesty of employees, employees have the knowledge to answer questions consumers, consumers feel safe in melakukan transactions with employees, employees are able to answer questions from customers, officers willing to help passengers.

Keyword: *Satisfaction, Costumer, Service Quality, Servquad, Transjakarta Buses*