

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Konsumen jaman sekarang adalah konsumen yang kritis, mereka akan mempertimbangkan beberapa faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa menggunakan bus. Ketika konsumen membeli suatu produk atau jasa mereka mengorbankan beberapa hal, seperti uang, waktu dan tenaga untuk membandingkan barang dan memutuskan untuk membeli. Disisi lain, faktor eksternal seperti kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada keputusan pembelian. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi keputusan menggunakan jasa bus konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pelanggan atau konsumen yang telah menggunakan jasa dari PO. Alvin Jaya sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan jika ada pelanggan yang merasa kurang puas sehingga memberikan saran yang berguna bagi perusahaan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif berasal dari wawancara, observasi, dan penggunaan bahan dokumentasi. Informan yang di wawancara peneliti ialah pemilik dari PO. Alvin Jaya, Crew PO. Alvin Jaya, dan juga pelanggan yang menggunakan jasa dari PO. Alvin Jaya.

Bedasarkan hasil penelitian yang telah berlangsung PO. Alvin Jaya sudah berupaya untuk memaksimalkan fasilitas dan kinerja dari seorang crew yang bertugas, terbukti selama ini masih belum ada pelanggan atau konsumen yang komplain atau protes terlalu berlebihan mengenai kinerja fasilitas dan crew yang sedang bertugas, Pelanggan atau konsumen sudah merasa cukup puas dengan fasilitas yang ditawarkan saat melakukan perjalanan wisata dan kinerja seorang crew saat bertugas.

Kata Kunci : kepuasan, fasilitas