

## ABSTRAKSI

Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus dapat dipenuhi untuk menjaga keberlangsungan usaha khususnya usaha jasa di bidang transportasi. Salah satu perusahaan jasa transportasi umum yang cukup dikenal di wilayah Jawa Timur adalah PO. Selamat Group dimana perusahaan ini terbilang unik dalam upayanya untuk tetap mempertahankan dan menjangkau konsumen walaupun telah mengalami beberapa kejadian yang cukup tragis bagi para penumpangnya. Atas dasar hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui bagaimana sejujurnya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para konsumen dari PO. Selamat Group dan berusaha untuk memberikan masukan prioritas perbaikan atribut kualitas layanan yang masih belum dapat memenuhi harapan para konsumennya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dimana variabel yang diteliti adalah variabel kualitas layanan pada PO. Selamat Group yang terdiri atas 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Sampel yang digunakan adalah 100 orang yang pernah menjadi penumpang armada PO. Selamat Group dan akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *Servqual*, Kano Model dan diagram *fishbone*.

Hasil dari analisis dengan analisis *service quality* disimpulkan bahwa secara umum kepuasan yang selama ini dirasakan oleh para penumpang PO. Selamat Group masih kurang dari harapan yang diinginkan dimana terdapat 7 atribut layanan yang memiliki *gap* tertinggi dari 18 atribut layanan yang ada. Hasil lain dengan analisis menggunakan Kano Model diperoleh prioritas perbaikan pada 4 atribut layanan dengan *gap* tertinggi yang termasuk dalam kategori *attractive*, *one-dimentional* dan *must-be*.

Kata kunci: *servqual*, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* *emphaty*, *model kano*, dan *fishbone*

## ABSTRACT

Consumer's satisfaction is the most important factor that must be fulfilled by any service business, especially on transportation business service. PO. Selamat Group is a wellknown public transportation service in Jawa Timur. To maintain their on going business they are willing to make a unique by conducting some research toward their consumer. The goal of the research is to find out what is the best for passengers for some improvement. Thus there will be a feedback given by passengers. Based on the input, PO. Selamat Group will try their best to fulfill their passengers' will.

This research is using qualitative research approach. Points which will be researched is passengers' satisfaction, which consists of *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty*.

The research is using 100 persons of selamat group passengers' of the bus. Their feedback will be analyzed by using *servqual* analytical technique, *Kano models* and *fishbone* diagram.

The result of the research is in general passengers' satisfaction is lower than it is expected. From 18 attributes existed there are 7 attributes of service that having lowest point. Another result with *Kano models* analysis has found 4 attributes of service which can be improved in form of *attractive, one-dimensional* and *must-be*.

Keywords: *servqual, tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, kano models, and fishbone*