

## INTISARI

Trans Gajah Mada menjadi salah satu fasilitas milik Universitas Gajah Mada yang mendukung gerakan *Green Campus dan Green Transportation*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan mengidentifikasi komponen yang harus diperbaiki dalam pengembangan Trans Gajah Mada. Variabel penelitian menggunakan teori dari kualitas layanan (SERVQUAL) yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan 115 sampel yang pernah naik Trans Gajah Mada. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner. Teknik analisis data menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan sebesar 79,24% yang berada diantara 66%-80,99% sehingga layanan Trans Gajah Mada termasuk ke dalam kategori puas. Kemudian variabel yang perlu diperbaiki adalah komponen keandalan (*reability*) meliputi aspek informasi yang tepat dan transportasi yang dapat diandalkan.

**Kata Kunci:** Trans Gajah Mada, SERVQUAL, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

## **ABSTRACT**

*Trans Gajah Mada is one of the facilities owned by Gajah Mada University that supports the Green Campus and Green Transportation movement. This research aims to determine the level of passenger satisfaction and identify components that need to be improved tge development of Trans Gajah Mada. The research variables use the theory of service quality (SERVQUAL), namely tangibles, reliability, responsiveness, and assurance. The data used this research are primary data with 115 samples who have used Trans Gajah Mada. Data collection was done through a questionnaire. The data analysis technique uses Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). The results of this research show that the satisfaction index value is 79,24% which falls between 66-80,99% indicating that the service of Trans Gajah Mada is categorized as satisfactory. The variable that needs improvement is the reliability component, including aspects such as accurate information and can be relied upon as a mode of transportation.*

**Keywords:** Trans Gajah Mada, *SERVQUAL*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*