

## Abstrak



**Analisis Service Performance dan Model Kano pada Kantor PO Puspa Jaya Yogyakarta**  
Made Dana Miliawari, Prof. Wakhid Slamet Ciptono, M.B.A., M.P.M., Ph.D.  
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Penelitian dengan judul “Analisis *Service Performance* dan Model Kano pada Layanan Kantor PO Puspa Jaya Yogyakarta” bertujuan untuk membantu sebuah perusahaan otobus Puspa Jaya untuk memahami kebutuhan pelanggan secara lebih baik melalui analisis kuantitatif menggunakan metode *SERVPERF* dan Model Kano sebagai respons terhadap penurunan jumlah penumpang dalam dua tahun terakhir di tengah pertumbuhan industri transportasi bus di Indonesia. Penelitian ini menggabungkan metode pengukuran kualitas layanan aktual berbasis persepsi pelanggan (*SERVPERF*) dan kategorisasi atribut layanan menurut model Kano untuk mengidentifikasi atribut layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Penelitian melibatkan sejumlah 167 responden yang pernah menggunakan jasa transportasi PO Puspa Jaya pada tahun 2024 hingga 2025. Hasil dari analisis *SERVPERF* menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki nilai kualitas layanan terendah dibandingkan empat dimensi layanan lain. Analisis model kano mengidentifikasi sembilan atribut layanan *must-be*, empat atribut layanan *one-dimensional*, dan dua atribut layanan *attractive*. Penemuan ini memberikan arah strategis bagi perusahaan untuk memprioritaskan perbaikan layanan pada atribut-atribut yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *SERVPERF*, Model Kano, transportasi bus, kualitas layanan, kepuasan pelanggan

## Abstract



**Analisis Service Performance dan Model Kano pada Kantor PO Puspa Jaya Yogyakarta**  
Made Dana Miliawari, Prof. Wakhid Slamet Ciptono, M.B.A., M.P.M., Ph.D.  
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

This study titled “Analisis *Service Performance* dan Model Kano pada Layanan Kantor PO Puspa Jaya Yogyakarta” aims to assist the bus company PO Puspa Jaya understand better the customer needs through a quantitative analysis using the SERVPERF method and Kano Model as a response to the decline in passenger numbers over the past two years despite the growth of the intercity bus transportation industry in Indonesia. The study combines the SERVPERF approach which measures actual service quality based on customer perception and Kano Model approach which categorizes service attributes based on their impact on customer satisfaction and dissatisfaction. The research involved 167 respondents who had used PO Puspa Jaya transportation services from 2024 to 2025. The results of the SERVPERF analysis showed that the responsiveness dimension had the lowest service quality value compared to the other four service dimensions. Kano model analysis identified nine “must-be” service features, four “one-dimensional” service features, and two “attractive” service features. These findings provide strategic direction for the company to prioritize service improvements on attributes that most affect customer satisfaction.

**Keywords:** *SERVPERF*, Model Kano, bus transportation, service quality, customer satisfaction