

INTISARI

Trans Jogja merupakan moda transportasi umum yang menjadi salah satu pilihan transportasi di Yogyakarta. Beberapa kasus kecelakaan yang menimpa Trans Jogja menjadikan Kualitas Pelayanan Trans Jogja Terus dipertanyakan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan Trans Jogja dengan membandingkan antara Harapan penumpang dan Persepsi penumpang. Pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan analisis pustaka, observasi, dan penyebaran kuisioner terhadap 120 responden yang pernah menggunakan Trans Jogja. Teknik menggunakan Teknik *Non-Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling* dimana sampel akan ditentukan dengan kriteria tertentu. Kriterianya adalah pernah menggunakan Trans Jogja dan berusia lebih dari 17 tahun. Uji Kualitas Data meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, ServQual gap Model, Importance Performance Analysis. Hasil penelitian ini adalah tingkat gap yang tertinggi yaitu pada atribut yang memiliki gap paling besar yaitu Sikap ramah dan sopan karyawan kepada penumpang dengan nilai gap -1.225, dan gap terendah terdapat pada atribut Penampilan bus dengan nilai gap -0.39167. Semua gap bernilai negative menunjukkan kualitas pelayanan Trans Jogja yang belum sesuai dengan harapan. Atribut yang diprioritaskan terdiri dari atribut X3 (Kebersihan Lingkungan) dengan nilai gap -1.14167, X16 (karyawan bersikap ramah dan sopan) dengan nilai gap -1.225, X6 (Perhatian serius terhadap penumpang) dengan nilai gap -1.00833, X5 (Pelayanan yang sesuai janji) dengan nilai gap -1.05, X12 (Cepat atanggap dalam menangani kesulitan) dengan nilai gap -0.94167.

Kata Kunci : *Trans Jogja, Service Quality, Importance Performance Analysis, Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

Trans Jogja is a public transportation which is one of the transportation options in Yogyakarta. Several cases of accidents that befall Trans Jogja make Trans Jogja Service Quality Continue to be questioned. This study aimed to find out about the quality of the Trans Jogja service by comparing between passenger expectations and passenger perceptions. Data collection was carried out through library analysis, observation, and questionnaire distribution to 120 respondents who had used Trans Jogja. The technique uses the Non-Probability Sampling Technique with the Purposive Sampling method where the sample will be determined with certain criteria. The criteria is to have used Trans Jogja and are over 17 years old. Data Quality Testing includes Validity Test, Reliability Test, ServQual gap Model, Importance Performance Analysis. The results of this study are the highest gap level, which is the attribute that has the biggest gap, which is the friendly and polite attitude of employees to passengers with a gap value of -1.225, and the lowest gap is in the Appearance bus attribute with a gap value of -0.39167. All negative gaps indicate the quality of Trans Jogja services that are not in line with expectations. Prioritized attributes consist of attribute X3 (Environmental Hygiene) with a gap value of -1.14167, X16 (employees are friendly and polite) with a gap value of -1,225, X6 (Serious attention to passengers) with a gap value of -1.00833, X5 (Services as promised) with the value gap -1.05, X12 (Quickly respond in handling difficulties) with a gap value of -0.94167.

Keywords : *Trans Jogja, Service Quality, Importance Performance Analysis, Service Quality*