

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti tingkat kepuasan pengguna Bus Eka “Cepat” dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui tingkat kepentingan para pengguna Bus Eka “Cepat” terhadap setiap atribut kualitas pelayanan yang disediakan penyedia kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh pelanggan yang pernah menggunakan layanan transportasi Bus Eka “Cepat” dengan berbagai jurusan perjalanan yang dilewati. Sedangkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 75 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik aksidental. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder

Hasil dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual* menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik, keandalan dan empati memiliki kinerja penyedia kualitas pelayanan telah mampu memenuhi harapan para pelanggannya. Sebaliknya pada dimensi daya tanggap dan jaminan menunjukkan bahwa kinerja penyedia kualitas pelayanan belum mampu memenuhi harapan pelanggannya. Selanjutnya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dapat diketahui bahwa terdapat tiga atribut kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran pertama, enam atribut yang masuk dalam kuadran kedua, lima atribut yang masuk dalam kuadran ketiga dan satu atribut yang masuk dalam kuadran keempat.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Pelanggan, Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Daya Tanggap, Keandalan.

ABSTRACT

This research was conducted to examine the level of user satisfaction of Eka Bus "Cepat" by using the Servqual method and Importance Performance Analysis to determine the level of importance of the users of Eka Bus "Cepat" for each service quality attribute provided by service quality providers. In this study, the population used is all customers who have used Eka Bus "Fast" transportation services with various travel majors that are traversed. While the number of samples used in this study amounted to 75 respondents who were selected using accidental techniques. The type of data used in this study are primary and secondary data

The results in this study using the Servqual method show that the dimensions of tangible, reliability and empathy have the performance of service quality providers being able to meet the expectations of their customers. On the other hand, the dimensions of responsiveness and assurance show that the performance of service quality providers has not been able to meet the expectations of their customers. Furthermore, by using the Importance Performance Analysis method it can be seen that there are three service quality attributes included in the first quadrant, six attributes included in the second quadrant, five attributes included in the third quadrant and one attribute included in the fourth quadrant.

Keywords : *Customer Satisfaction, Service Quality, Tangible, Empathy, Assurance, Responsiveness, Reliability.*