

ABSTRAK

USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TRANS BANYUMAS MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE SERVQUAL, *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*, DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Anabella Syahla Putri Yuliandana

H1E022031

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Banyumas* sebagai transportasi umum yang berperan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat. Permasalahan yang dikaji meliputi adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan penumpang terhadap pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan yang belum optimal, serta perlunya penentuan prioritas peningkatan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan, mengukur tingkat kepuasan pelanggan, serta memberikan usulan peningkatan pelayanan yang tepat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah integrasi SERVQUAL, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan penumpang berdasarkan lima dimensi layanan, CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, dan IPA digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 83,15% berada pada kategori “*Good*”, yang menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah memenuhi kepuasan penumpang. Namun, hasil SERVQUAL menunjukkan adanya *gap* negatif pada seluruh dimensi pelayanan, sehingga kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Analisis IPA mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan pada kuadran I dan III, sehingga diperlukan peningkatan fasilitas, keandalan operasional, serta optimalisasi sistem informasi dan pelayanan petugas guna meningkatkan kepuasan penumpang secara optimal.

Kata Kunci: Trans Banyumas, SERVQUAL, CSI, IPA, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

PROPOSED IMPROVEMENT OF TRANS BANYUMAS SERVICE QUALITY USING AN INTEGRATION OF SERVQUAL, CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS

Anabella Syahla Putri Yuliandana

H1E022031

This study aims to evaluate the service quality of the Bus Rapid Transit (BRT) Trans Banyumas as a public transportation system that plays an important role in supporting community mobility. The problems addressed in this study include the gap between passengers' perceptions and expectations of service, the level of customer satisfaction that has not been optimal, and the need to determine priority improvements. Therefore, this study aims to analyze the service quality gap, measure customer satisfaction levels, and propose appropriate service improvement recommendations. The methods used in this study are the integration of SERVQUAL, Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA). The SERVQUAL method is used to identify the gap between passengers' perceptions and expectations based on five service dimensions. CSI is used to measure overall customer satisfaction, while IPA is used to determine priority attributes for improvement based on importance and performance levels. The results show that the CSI value is 83.15%, which falls into the "Good" category, indicating that overall service has met passenger satisfaction. However, the SERVQUAL results reveal negative gaps across all service dimensions, indicating that the service has not fully met passenger expectations. The IPA analysis identifies priority improvement attributes in Quadrants I and III, suggesting the need to enhance facilities, operational reliability, and optimize information systems and staff services to improve passenger satisfaction.

Keywords: *Trans Banyumas, SERVQUAL, CSI, IPA, Service Quality*