

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari tingkat kepentingan responden terhadap tingkat kepuasan responden, berkaitan dengan prinsip SERVQUAL atas kelima dimensinya yaitu Tangible, Reliability, Responsibility, Empathy dan Assurance pada jasa Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan.

Penelitian dilakukan dengan pengambilan sampel sebanyak 105 dari populasi pengguna jasa Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan menggunakan metode regresi linier berganda dalam mengetahui keterkaitan tingkat kepentingan terhadap tingkat kepuasan dengan koefisien determinasi, uji signifikansi simultan dan uji signifikansi parameter individual, yang hasilnya menunjukkan bahwa dari kelima variabel independen kepentingan (Tangible, Reliability, Responsibility, Empathy dan Assurance) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang didasarkan atas prinsip SERVQUAL ini juga mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap aspek-aspek SERVQUAL yang terdapat pada tiap butir-butir pertanyaan kuesioner, yang kemudian dipetakan dalam matriks IPA (Importance Performance Analysis). Sehingga diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pelanggan belum terpenuhi oleh perusahaan dalam aspek ketepatan waktu kedatangan armada, rentang waktu antar kedatangan bus, kecukupan armada yang beroperasi dan ketersediaan halte yang layak bagi penumpang untuk menunggu datangnya bus.

Keywords: *Service Quality (SERVQUAL), Kepuasan Pelanggan, Regresi Linier Berganda, Importance Performance Analysis (IPA)*