

ABSTRAK

Setiap orang menghabiskan sebagian pendapatan mereka lebih banyak untuk jasa perjalanan, restoran dan jasa hiburan untuk menyempurnakan kualitas hidup mereka. Salah satu moda transportasi untuk perjalanan pada umumnya adalah bus dan tempat pemberhentian adalah terminal. Pada penelitian ini akan dibahas mengenai karakteristik seperti apa yang diinginkan responden serta upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di terminal Jombor Kabupaten Sleman Yogyakarta. Tahapan penelitian ini di mulai dengan langkah berikut, yang pertama adalah mengidentifikasi atribut pelayanan yang diinginkan oleh konsumen, langkah ini dilakukan dengan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL), dan hasil tersebut nantinya akan diintegrasikan dengan metode Quality Function Deployment (QFD) yaitu, untuk memberikan usulan perbaikan kualitas layanan. Penelitian ini menghasilkan 18 atribut yang diinginkan oleh konsumen pada pelayanan di Terminal Jombor. Terdapat 12 atribut pelayanan dari perhitungan Servqual yang kemudian di prioritaskan karena memiliki nilai negatif dan dimasukkan sebagai Customer Need HOQ. Kemudian dari analisa HOQ tersebut didapatkan atribut-atribut yang akan diprioritaskan untuk usulan peningkatan kualitas layanan terminal Jombor.

Kata Kunci : Atribut, Kualita, Pelayanan, SERVQUAL, QFD