

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada TransJogja. Dimensi variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh TransJogja.

Penelitian ini termasuk penelitian *survey (survey research)*. Sampel dalam penelitian sebanyak 100 orang responden. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dilakukan dengan analisis GAP dan diagram cartesius.

Analisis data yang digunakan menggunakan SPSS versi 22 yang sebelumnya sudah diuji validitas dan reliabilitas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penumpang TransJogja merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh TransJogja dan perlu di tingkatkan lagi kinerja para pegawainya agar penumpang lebih nyaman menggunakan fasilitas umum seperti TransJogja.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Tingkat Kepentingan (*Expected service*) dan Tingkat Penilaian (*Perceived service*).

