

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan ujung tombak bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi karena merupakan salah satu indikator keberhasilan. Komplain dari para pelanggan termasuk salah satu faktor yang dapat menyebabkan penurunan penumpang. Pada tahun 2012 terdapat keluhan pelanggan terhadap perusahaan PO Muji Jaya Citra Mandiri sebanyak 42 komplain yang masuk baik secara langsung, telepon, sms, maupun *e-mail*. Pada tahun 2013 terdapat komplain sebesar 49 komplain dengan presentase kenaikan sebesar 16.6% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2014 terdapat komplain sebesar 53 komplain dengan presentase kenaikan sebesar 8.1% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2015 terdapat komplain sebesar 63 komplain dengan presentase kenaikan sebesar 18.8% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2016 terdapat komplain sebesar 65 komplain dengan presentase kenaikan sebesar 3.1% dari tahun sebelumnya. Di tengah persaingan yang ketat PO Muji Jaya Citra Mandiri berkomitmen untuk memberikan pelayanan kepada para pelanggannya semaksimal mungkin, hal ini dibuktikan oleh PO Muji Jaya Citra Mandiri dengan menyediakan berbagai macam bentuk pelayanan dan fasilitas agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi para pelanggannya. Namun hal itu dirasa belum cukup memberikan hasil, karena jumlah pelanggan PO Muji Jaya Citra Mandiri cenderung mengalami penurunan pada hari-hari biasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pelayanan PO Muji Jaya Citra Mandiri dan atribut - atribut apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Perusahaan Otobus (PO) Muji Jaya Citra Mandiri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *servqual* dan IPA. Metode *servqual* digunakan untuk mengetahui nilai gap terbesar dalam atribut kepuasan pelanggan. Gap digunakan untuk mengetahui puas/ tidaknya pelanggan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan. Metode IPA untuk mendapatkan atribut – atribut prioritas mana saja yang perlu dilakukan perbaikan. Sampel pada penelitian ini adalah para pelanggan bus PO Muji Jaya Citra Mandiri yang berjumlah 80 responden. Hasil dari penelitian ini adalah: tingkat kepuasan pelanggan PO Muji Jaya Citra Mandiri secara umum kurang memuaskan para pelanggannya, terdapat 4 atribut yang diprioritaskan untuk ditingkatkan kepuasan pelanggannya berdasarkan perhitungan metode *Servqual* dan IPA.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Persaingan, Pelanggan, *Servqual*, IPA.