

### ***Abstrak***

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi kinerja kualitas layanan untuk membentuk persepsi pelanggan akan bukti kualitas yang diberikan *PO Dwi Putra* Yogyakarta yang diambil dari latar belakang yang ada.

Sampel dalam penelitian ini adalah perusahaan transportasi jasa *PO Dwi Putra* Yogyakarta. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non probably sampling*, dengan teknik *Convenience sampling* yaitu pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, karena hanya yang sudah pernah menggunakan jasa pada *PO Dwi Putra* Yogyakarta yang menjadi sampel dalam penelitian. Hasil data diperoleh melalui kuesioner/angket.

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *service Performance (servperf)*. Penelitian ini diuji menggunakan metode uji analisis validitas dan reliabilitas, hasil dari uji tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan di *PO Dwi Putra* Yogyakarta mampu memberikan tingkat pelayanan konsumen sangat baik sehingga pelanggan menilai pelayanan cukup tinggi.

**Kata Kunci:** *Servperf, Validitas dan Reliabilitas.*

### ***Abstract***

*This study aims to analyze the evaluation of service quality performance to form customer perceptions of the quality evidence provided by PO Dwi Putra Yogyakarta taken from the existing background.*

*The sample in this study is a transport company services PO Dwi Putra Yogyakarta. The sampling method were calculated using non probably sampling, the technique Convenience sampling is sampling does not provide opportunities or equal opportunity for each element or member of the population to be selected into the sample, because only who have been using the services at PO Dwi Putra Yogyakarta, becoming samples in the study. The results of the data obtained from questionnaire/questionnaire.*

*The method of analysis used in this study is the method of service performance (servperf). This study was tested using validity and reliability test method, the result of the test shows that service quality in PO Dwi Putra Yogyakarta able to provide excellent customer service level so that customers value service is high enough.*

**Keywords:** *Servperv, Validity and Reliability.*