

ABSTRAKSI

Salah satu sarana transportasi yang masih banyak digunakan masyarakat khususnya di daerah Kabupaten adalah Angkutan Umum Kota. Alasan pemilihan Angkutan Umum Kota tidak lain adalah karena harganya yang murah dan sangat terjangkau diseluruh lapisan masyarakat jika dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.

Penelitian ini ditunjukkan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada angkutan umum angkutan koperasi daerah pada kabupaten Purworejo, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kelima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang meliputi dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy yang diperoleh dari hasil GAP antara harapan kualitas pelayanan dan kinerja kualitas pelayanan Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo serta menggunakan kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas pelayanan perusahaan, untuk melihat pengaruh dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo dengan menggunakan Analisis Deskriptif, Analisis GAP, dan IPA dengan menggunakan Diagram Kartesius.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Analisis Diagram Kartesius



ABSTRACT

One means of transportasi which is still widely used in the community especially in the area of the County is the city's public transport. The reason the selection of public transport of the city is none other than because the price is cheap and very affordable throughout all walks of life when compared with other means of transportation. This research was intended to analyze the quality of service on public transit transport cooperative in Purworejo, the variables used in this study is the fifth dimension of service quality according to Parasuraman which includes dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy is gained from the results of the GAP between the expectations of service quality and service quality performance of Regional Cooperative Transport Purworejo and use customer satisfaction as an indicator of the quality of service company, to see the influence of dimensions of service quality in improving the quality of Transport service Cooperative Purworejo Area by using a descriptive Analysis, analysis of GAP, and IPA using Cartesian Diagram.

Keyword : Quality Service, Customer Statisfication, Cartesian Diagram

