

USULAN PERBAIKAN KEPUASAN TRANS JOGJA MENGGUNAKAN METODE *SERVPERF*, *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

Surya Enjang, Widya Setiafindari

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Teknologi Yogyakarta
suryaenjang123@gmail.com, widyasetia@uty.ac.id

Abstrak

PT Anindaya Mitra Internasional (AMI) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang layanan transportasi umum Trans Jogja. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kinerja kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Trans Jogja terhadap konsumen. Penelitian ini dilakukan hanya pada 4 koridor yaitu koridor 3A, koridor 6A, koridor 4B, dan koridor 5B. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu *Service Performance*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan *Lean Service*. Data yang digunakan adalah data kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 47. Hasil perhitungan berdasarkan tingkat kesesuaian nilai *Service Performance* yaitu antara 60,94% - 80,93% , nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 61,30% yang termasuk kedalam kategori *very poor* ($X \leq 64\%$) yang artinya dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan, hasil *Importance Performance Analysis* terdapat 8 atribut kualitas yang perlu ditingkatkan karena pada diagram kartesius tergolong kedalam kuadran I yaitu prioritas utama, antara lain atribut kualitas nomor 5, atribut kualitas nomor 6, atribut kualitas nomor 10, atribut kualitas nomor 14, atribut kualitas nomor 15, atribut kualitas nomor 16, atribut kualitas nomor 19, dan atribut kualitas nomor 27.

Kata kunci: *Service Performance*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan *Lean Service*