


EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA JOGLOSEMAR *EXECUTIVE SHUTTLE BUS* YOGYAKARTA

Ahmad Saidun Cholid

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Joglosemar *Executive Shuttle Bus* Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil kuesioner persepsi karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non random sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis rata-rata hitung (*arithmetic mean*) yang diolah dengan *software* SPSS 25. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,40 dalam kategori tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Joglosemar *Executive Shuttle Bus* Yogyakarta perlu dilakukan evaluasi pada kualitas pelayanan. Berdasarkan indikator *timeliness* (ketepatan waktu) memiliki nilai rata-rata sebesar 2,37 dalam kategori tidak setuju. Berdasarkan indikator *courtesy* (sopan) memiliki nilai rata-rata sebesar 2,56 dalam kategori setuju. Berdasarkan indikator *consistency* (konsistensi) memiliki nilai rata-rata sebesar 2,44 dalam kategori tidak setuju. Berdasarkan indikator *convenience* (kenyamanan) memiliki nilai rata-rata sebesar 2,36 dalam kategori tidak setuju. Berdasarkan indikator *completeness* (ketuntasan) memiliki nilai rata-rata sebesar 2,35 dalam kategori tidak setuju. Berdasarkan indikator *accuracy* (ketepatan) memiliki nilai rata-rata sebesar 2,31 dalam kategori tidak setuju.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Joglosemar Executive Shuttle Bus Yogyakarta*

08/08 '24


EVALUATION OF SERVICE QUALITY ON JOGLOSEMAR EXECUTIVE SHUTTLE BUS YOGYAKARTA

Ahmad Saidun Cholid

Abstract

This study aims to analyze the quality of service on the Joglosemar Executive Shuttle Bus in Yogyakarta. This research uses a quantitative descriptive method. The primary data in this study comes from the results of employee perception questionnaires. The sampling technique used in this study was non-random sampling with the purposive sampling method. The sample in this study amounted to 100 respondents. The data analysis method used is arithmetic mean analysis, processed with SPSS 25 software. Based on the results of the research that has been done, it appears that the service quality variable has an average value of 2.40 in the disagree category. These results indicate that the quality of service on the Joglosemar Executive Shuttle Bus in Yogyakarta is still not good. Based on the timeliness indicator, it has an average value of 2.37 in the disagree category. Based on the courtesy indicator, it has an average value of 2.56 in the agreed category. Based on the consistency indicator, it has an average value of 2.44 in the disagree category. Based on the convenience indicator, it has an average value of 2.36 in the disagree category. Based on the completeness indicator, it has an average value of 2.35 in the disagree category. Based on the accuracy indicator, it has an average value of 2.31 in the disagree category.

Keywords: *Service Quality, Joglosemar Executive Shuttle Bus Yogyakarta*