

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA JOGLOSEMAR *EXECUTIVE SHUTTLE BUS* YOGYAKARTA

Ade Tati Rohayati

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima pada Joglosemar *Executive Shuttle Bus* Yogyakarta. Pelayanan prima adalah pelayanan sangat baik atau pelayanan terbaik. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer dengan metode kuesioner untuk mengumpulkan informasi dari responden. Sampel yang digunakan sebanyak 83 responden. Teknik pemilihan responden menggunakan *random sampling* atau pemilihan acak. Pengukuran pelayanan prima terdiri dari empat aspek yaitu: *attitude*, *attention*, *action* dan *anticipation*. Metode analisis menggunakan metode *arithmetic mean* dengan menggunakan pengukuran skala *likert*. Hasil penelitian ini memiliki nilai rata-rata kesusruhan sebesar 3,82. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan pada Joglosemar *Executive Shuttle Bus* Yogyakarta belum prima, namun berada dalam kategori baik. Perusahaan harus meningkatkan pelayanannya agar tercapai pelayanan yang prima.

Kata Kunci: *Pelayanan, Penerapan Pelayanan Prima.*

**APPLICATION OF EXCELLENT SERVICES IN JOGLOSEMAR
EXECUTIVE SHUTTLE BUS YOGYAKARTA**

Ade Tati Rohayati

Abstract

This study aims to find out how to apply the excellent service at Joglosemar Executive Shuttle Bus Yogyakarta. Excellent service is a very good service or the best service. In this study, the author uses primary data with a questionnaire method to collect information from respondents. The sample used was 83 respondents. Respondent selection techniques use random sampling or random selection. Excellent service measurement consists of four aspects: attitude, attention, action and anticipation. The analytical method uses the arithmetic mean method using a Likert scale measurement. The results of this study have an overall mean value of 3.82. Thus it can be said that the service at Joglosemar Executive Shuttle Bus Yogyakarta is not prime, but is in a good category. The company must improve its services to achieve excellent service.

Keywords: *Service, Application of Excellent Services.*