**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE* *QUALITY*  (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA PT BIMO TRANSPORT INDONESIA YOGYAKARTA**

**Bayu Adhi Wicaksono**

# Abstrak

PT Bimo Transport Indonesia adalah perusahaan transportasi yang bergerak di bidang penyewaan bus pariwisata. Beralamatkan di Yogyakarta yang merupakan kota tujuan pariwisata. PT. Bimo Transport Indonesia tumbuh dan berkembang memberikan pelayanan untuk perjalanan wisata dalam kota Yogyakarta maupun luar kota Jawa, Bali dan Sumatra. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dari PT. Bimo Transport Indonesia. Dengan menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. Dari analisis SERVQUAL didapat seluruh item pernyataan yang mewakili variabel kualitas pelayanan yang berjumlah 23 item bernilai negatif. Angka kinerja PT. Bimo Transport Indonesia (4,26) masih di bawah angka yang diharapkan konsumen (4,45), terdapat nilai GAP (-0,19). Berdasarkan analisis tersebut kemudian item-item variabel kualitas pelayanan dipetakan dengan menggunakan metrik *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui item-item apa yang perlu mendapat tindakan khusus. Dari 23 item pernyataan terdapat tiga item yang masuk ke dalam kuadran B “*Concentrate Here*” yaitu item Tan.6, Res.4 dan Emp.4. Item-item tersebut menjadi fokus utama pembenahan kualitas pelayanan karena harapan konsumen yang tinggi namun kinerja kualitas pelayanan masih rendah.

**Kata Kunci** : *SERQUAL, Importance Performance Analysis, Transportasi*



***SERVICE QUALITY ANALYSIS WITH SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS***

***AT PT BIMO TRANSPORT INDONESIA YOGYAKARTA***

***Bayu Adhi Wicaksono***

# *Abstract*

*PT. Bimo Transport Indonesia is a transportation company engaged in the rental of tourist buses. Addressed in Yogyakarta which is a tourism destination city. PT. Bimo Transport Indonesia grows and develops providing services for tourist trips within the city of Yogyakarta as well as outside the cities of Java, Bali, and Sumatra. The purpose of this study is to determine the quality of service from PT. Bimo Transport Indonesia. By using the SERVQUAL method and Importance Performance Analysis. From the SERVQUAL analysis, all statement items representing service quality variables totaling 23 items were negatively valued. Performance figures of PT. Bimo Transport Indonesia (4.26) is still below the number expected by consumers (4.45), there is a GAP value (-0.19). Based on this analysis, the items of the service quality variable are mapped using the Importance Performance Analysis metric to find out what items need special action. Of the 23 statement items, there are three items that fall into quadrant B of "Concentrate Here" items Tan.6, Res.4 and Emp.4. These items are the main focus of improving service quality because of high consumer expectations but low service quality performance.*

***Keywords*** *: SERQUAL, Importance Performance Analysis, Transportation*