

INTISARI

PO Eka Cepat merupakan Bis Patas Eksekutif yang melayani rute Surabaya-Solo-Yogyakarta. Dengan keberangkatan 24 jam tiap 30 menit dan dapat memesan tiket H-30 keberangkatan. Namun disisi lain, PO Eka Cepat menghadapi persaingan yang begitu ketat sehingga perlu dilakukan evaluasi mengenai kualitas layanan PO Eka Cepat. Hasil Sigi Awal terhadap layanan PO Eka Cepat menunjukkan adanya kecenderungan responden menilai baik terhadap kualitas layanan PO Eka Cepat. Berdasarkan pada perumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi konsumen PO Eka Cepat berdasarkan *transit service quality*.

Penelitian ini adalah berjenis riset *deskriptif* karena dalam penelitian ini tidak memuat tentang pernyataan menerima atau menolak hipotesis penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *transit service quality*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang memperoleh data mengenai penilaian atas *transit service quality* PO Eka Cepat.

Secara keseluruhan, persepsi responden terhadap *transit service quality* PO Eka Cepat adalah positif. *Customer Care* adalah dimensi yang dipersepsikan paling positif karena dengan nilai rata-rata tertinggi diantara dimensi *transit service quality* lainnya. Sedangkan dimensi *transit service quality* dengan penilaian terendah adalah *enviromental impacts*.

Kata Kunci: *Transit Service Quality*, Deskriptif, Persepsi

ABSTRACT

PO Eka Cepat is an Executive bus which serve the route Surabaya-Solo-Yogyakarta. With 24 hours of departure every 30 minutes and tickets can be booked a month before the departure date. On the other hand, PO Eka Cepat face a tight competition between bus companies, thus its necessary to evaluate the service of PO Eka Cepat. Preliminary results of the service of the PO Eka Cepat shows the customer satisfaction to the quality of service which PO Eka Cepat provides. Based on the research problems, the purpose of this study was to describe the perceptions of the PO Eka Cepat's customer based on transit service quality.

This research is a descriptive research type because this study does not contain a statement about accepting or rejecting the hypothesis. Variable used in this study is the transit service quality. The source of data used in this study is a primary data collected using the research instruments such as questionnaires to obtain data on the assessment of transit service quality PO Eka Cepat.

Overall, respondents perception of the transit service quality PO Eka Cepat is positive. Customer care is the most positive dimension perceived as the highest average value among other dimensions of the transit service quality. While the dimensions of transit service quality with the lowest ratings are enviromental impacts.

Keywords: Transit Service Quality, Description, Perseption