

## ABSTRAK

Sejak terjadinya krisis ekonomi yang melanda Indonesia, banyak sekali perusahaan yang mengalami kebangkrutan, karena usaha yang dijalankan tidak mendatangkan keuntungan yang cukup untuk membiayai usaha tersebut. Akan tetapi masih terdapat perusahaan yang mampu bertahan pada kondisi tersebut, yaitu perusahaan jasa. Hal ini disebabkan karena setiap orang pasti membutuhkan dan menggunakan jasa di dalam kesehariannya. Dari berbagai perusahaan jasa, perusahaan jasa transportasi merupakan perusahaan jasa yang sering digunakan, karena sebagian besar masyarakat di dalam menjalankan aktivitas kesehariannya banyak menggunakan jasa transportasi, terutama bus.

PO. KARYA JAYA sebagai salah satu perusahaan jasa transportasi yang beralamat di Jalan Raya Terboyo No. 3 Semarang berusaha ingin memberikan pelayanan yang terbaik yang pasti diinginkan oleh setiap orang. Tetapi, persaingan bisnis saat ini membuat PO. KARYA JAYA belum mampu memperoleh jumlah penumpang yang maksimal untuk setiap rute keberangkatannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh pesaing (*benchmarking*), melakukan analisis *SWOT*, dan merancang strategi pemasaran yang diharapkan dapat membantu pihak manajemen PO. KARYA JAYA untuk dapat terus bertahan di dalam persaingan bisnis dengan semakin bertambahnya jumlah konsumen yang benar-benar dapat memberikan loyalitas bagi perusahaan.

Berdasarkan dari hasil penelitian, diperoleh nilai *mean* kepentingan dan kepuasan yang dimiliki baik oleh konsumen maupun konsumen potensial PO. KARYA JAYA. Dimana variabel yang memperoleh tingkat kepentingan tinggi pada konsumen adalah ketepatan jadwal kedatangan (3.77), kecepatan dan ketepatan dalam menanggulangi masalah oleh sopir (3.78), kecepatan dan ketepatan dalam menanggulangi masalah oleh kernet (3.76), kualitas masakan dari Rumah Makan Persinggahan (3.80), keramahan dan kesopanan staff perusahaan (3.85), kebersihan dari Rumah Makan Persinggahan (3.85), dan terjangkau harga tiket (3.76). Sedangkan nilai *mean* untuk tingkat kepuasan terendah dimiliki oleh variabel terkenal nama perusahaan otobus (2.64), kecepatan dan ketepatan dalam menanggulangi masalah oleh sopir (2.76) dan kernet (2.67), pemberian *souvenir* dan *discount* pada saat-saat tertentu (2.76) serta kebersihan dari Rumah Makan Persinggahan (2.86). Variabel-variabel tersebut harus benar-benar diperhatikan dan menjadi acuan bagi pihak manajemen perusahaan untuk melakukan perbaikan-perbaikan.

Hingga saat ini PO. KARYA JAYA memiliki kelebihan yang belum dimiliki oleh perusahaan otobus lain yang menjadi pesaing antara lain adalah dengan disediakannya fasilitas pengantaran bagi para penumpang dan terjangkau harga tiket bila dibandingkan dengan perusahaan otobus pesaing yang lain.