

ABSTRAK

Jasa transportasi merupakan suatu industri yang menjadi kebutuhan yang mendasar dan sebagai penunjang bagi kehidupan masyarakat. Perusahaan Otobus Gunung Harta yang berdiri sejak tahun 1993 merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan transportasi darat antar kota antar provinsi yang salah satu rutenya yakni Surabaya-Denpasar dan Denpasar-Surabaya. Saat ini persaingan industri pelayanan transportasi darat yakni perusahaan otobus semakin ketat, hal ini membuat Perusahaan Otobus Gunung Harta ingin bertahan dan mengalahkan para pesaingnya. Untuk bertahan dalam persaingan perlu dilakukan perbaikan layanan terus menerus sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Layanan yang baik adalah salah satu aspek bagi kepuasan konsumen.

Metode yang digunakan secara kuantitatif dengan cara melakukan pengukuran kepuasan penumpang berdasarkan atribut layanan *gap 5 SERVQUAL*, mengidentifikasi kelemahan Perusahaan Otobus Gunung Harta, mengidentifikasi atribut yang menjadi kebutuhan konsumen dengan metode Model Kano dan penilaian untuk Perusahaan Otobus Gunung Harta berdasarkan dari konsumen pesaing yakni Perusahaan Otobus Bali Perdana dan Perusahaan Otobus Setiawan. Perbaikan layanan dapat dilakukan secara tepat dan efektif dengan mengintegrasikan skor kepuasan dengan tingkat kepentingan dan skor bobot *benchmarking* berdasarkan kuadran *Importance Performance Analysis*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang secara kuantitatif serta untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan penumpang saat ini. Sehingga dengan mengetahui kepuasan penumpang saat ini dan mengetahui kebutuhan serta keinginan penumpang dapat dilakukan perbaikan layanan yang dinilai kurang oleh penumpang dan tertinggal dari para pesaing yakni Perusahaan Otobus Bali Perdana dan Perusahaan Otobus Setiawan. Perbaikan dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* untuk membantu menentukan prioritas usulan perbaikan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa level kepuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan oleh Perusahaan Otobus Gunung Harta sebesar 3,84 yang dinyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa nilai kepuasan yang dimiliki oleh Perusahaan Otobus Gunung Harta lebih baik daripada para pesaingnya. Namun perbaikan tetap dilakukan untuk atribut layanan yang memiliki skor kepuasan yang tertinggal dengan pesaingnya dan atribut yang terpilih berdasarkan IPA dan kategori Model Kano yakni perbaikan terkait peremajaan armada bus yang baru dan modern, perbaikan kursi penumpang yang lebar dan terdapat sandaran kaki, serta perbaikan terkait petugas peka terhadap komplain dan saran dari penumpang. Usulan perbaikan yang dilakukan berdasarkan kebutuhan dan keinginan penumpang dengan mempertimbangkan pendapat dari pihak manajemen Perusahaan Otobus Gunung Harta berdasarkan QFD dengan mempertimbangkan nilai *importance of how* dari keseluruhan usulan perbaikan.

Dari hasil QFD dan nilai *importance of how* maka usulan perbaikan yang terpilih yakni peremajaan armada bus secara berkala, penggunaan kursi yang ergonomis yakni menggunakan ukuran data antropometri tubuh, dan adanya layanan *after sales service* berupa adanya promo tiket, *on bus cleaning*, serta SMS dan *calling center* hal ini dikarenakan nilai *importance of how* dari ketiga usulan tersebut diatas rata-rata *importance of how* sebesar 219,24 %. Usulan perbaikan yang terpilih berdasarkan QFD akan membantu menentukan prioritas usulan perbaikan yang sebaiknya dilakukan. Hal ini tidak semua usulan perbaikan dapat memberikan dampak yang sangat besar dalam meningkatkan kepuasan penumpang.

Kata kunci: Layanan Perusahaan Otobus, Kano, SERVQUAL, QFD, *Importance Performance Analysis*, *benchmarking*.