

Application of importance performance analisis in assessing the services quality of night bus transportation

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20428397&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan jasa bus malam di Aceh Indonesia. Studi ini menganalisis item dan sub variabel service Quality yang diliver oleh perusahaan jasa angkutan untuk menumpang mereka. Populasi penelitian ini adalah semua penumpang bus yang telah menggunakan layanan bus di terminal bus Batoh di Banda Aceh. Teknik Sampling adalah convenience sampling. data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada 156 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan bus malam, menurut penumpang, relatif baik. Dari grafik Cartesian, item pada kuadran 4 adalah indikator yang harus diintervensi oleh manajer bus malam Banda Aceh - medan. 6 item dalam kuadran ini merupakan sumber frustasi pelanggan terhadap kinerja kualitas layanan yang disediakan oleh layanan transportasi bus untuk pelanggan mereka. Keenam item tersebut adalah indikator yang paling yang paling mendesak untuk ditingkatkan kualitasnya. Item tersebut adalah "diberitahu jika ada penundaan", "memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan anda", "memberikan informasi anda informasi tentang bus", "memahami kebutuhan anda "memberi jadwal keberangkatan", dan dapat diandalkan ketika anda mengalami masalah. (item nomor 2,4,5,7,10,11). dengan melihat grafik cartesian tersebut, kita juga tahu bahwa sub variabel No 1 dan No 3, yaitu jaminan dan keandalan adalah sub-variabel yang perlu diintervensi juga oleh manajemen bus malam rute Banda Aceh - medan. Hal ini karena orang-orang sub variabel terletak di kuadran nomer 4, yang menjadi sumber ketidakpuasan masyarakat.