

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi atas kebutuhan masyarakat Kota Bandung akan transportasi publik yang tepat waktu, mudah, aman, nyaman dengan pelayanan prima yang belum mampu dipenuhi oleh berbagai Transportasi Publik di Kota Bandung. Maka dari itu, penting untuk mengukur kualitas pelayanan menurut persepsi pengguna layanan sehingga, tingkat pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menganalisis Pelayanan Trans Metro Bandung (TMB) dalam memilih prioritas pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan Trans Metro Bandung dengan mengukur 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sampel diambil dengan metode *Accidental sampling* dengan jumlah sampel 110 pengguna layanan. Peneliti juga mengambil 4 *key-person* yang memahami persoalan TMB. Teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner, observasi dan wawancara. Data diolah menggunakan metode *Service Quality* dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Dari hasil penelitian menunjukkan pengukuran kelima dimensi kualitas pelayanan, kriteria jaminan menjadi prioritas pertama ditingkatkan oleh TMB. Jaminan pelayanan yaitu meningkatkan rasa percaya masyarakat dengan kualitas kerja yang mengutamakan jaminan atas keselamatan, keamanan, kenyamanan dan ketepatan waktu. Dengan ditingkatkan jaminan pelayanan tersebut, maka TMB mampu kembali menarik minat masyarakat untuk mau beralih dari menggunakan kendaraan pribadi menjadi menggunakan kendaraan umum.

Kata kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Trans Metro Bandung (TMB).

ABSTRACT

This research is based on the needs of the people of Bandung City for timely, easy, safe, comfortable public transportation with excellent service that has not been able to be fulfilled by various public transportations in the city of Bandung. Therefore, it is important to measure the quality of service according to the perceptions of service users so that the level of service provided will be in accordance with the expectations of service users.

This study uses a quantitative descriptive method aimed at analyzing the Trans Metro Bandung (TMB) service in choosing priorities for decision-making to improve and improve the quality of Trans Metro Bandung services by measuring 5 dimensions of service quality, namely: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Samples were taken using the Accidental Sampling with a total sample of 110 service users. Researchers also took 4 key-persons who understand the problem of TMB. Data collection techniques by distributing questionnaires, observations and interviews. The data was processed using Service Quality and Analytical Hierarchy Process (AHP) methods.

From the results of the study showed that the measurement of the five dimensions of service quality, the assurance criteria became the first priority to be improved by TMB. Service guarantee, namely increasing public trust with quality work that prioritizes guarantees for safety, security, comfort and punctuality. By increasing the service guarantee, TMB is able to attract public interest again to switch from using private vehicles to using public transportation.

Keywords: Service, Service Quality, Trans Metro Bandung (TMB)

RINGKESAN

Ieu panalungtikan didasarkeun kana pangabutuh masarakat Kota Bandung kana angkutan umum anu tepat waktu, gampang, aman, nyaman jeung palayanan unggul anu tacan bisa dicumponan ku rupa-rupa angkutan umum di Kota Bandung. Ku kituna, penting pikeun ngukur kualitas palayanan luyu jeung anggapan pamaké jasa sangkan tingkat palayanan anu disayogikeun luyu jeung ekspektasi pamaké jasa.

Ulikan ieu ngagunakeun métode déskriptif kuantitatif anu tujuanana pikeun nganalisis palayanan Trans Metro Bandung (TMB) dina milih prioritas pangambilan kaputusan pikeun ngaronjatkeun kualitas palayanan Trans Metro Bandung ku cara ngukur 5 diménsi kualitas palayanan, nya éta: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan sareng empati. Sampel dicokot ngagunakeun métode Accidental Sampling kalawan jumlah sampel 110 pamaké jasa. Panaliti ogé nyandak 4 jalma konci anu ngartos masalah TMB. Téhnik ngumpulkeun data ku cara ngadistribusikaeun angkét, observasi jeung wawancara. Data diolah ngagunakeun métode *Service Quality and Analytical Hierarchy Process (AHP)*.

Tina hasil panalungtikan nuduhkeun yén pangukuran lima diménsi kualitas palayanan, kriteria penjaminan jadi prioritas kahiji anu kudu ditingkatkeun ku TMB. Jaminan palayanan, nya éta ngaronjatkeun kapercayaan masarakat kalawan kualitas gawé anu ngutamakeun jaminan pikeun kaamanan, kaamanan, kanyamanan sarta ketepatan waktu. Ku ngaronjatna jaminan palayanan, TMB bisa narik minat masarakat deui pikeun pindah tina ngagunakeun kendaraan pribadi kana angkutan umum.

Kata Kunci: Palayanan, Kualitas Palayanan, Trans Metro Bandung (TMB).