

ABSTRAK

Nama : Aliza Mardhan Hasanani
Program Studi : Teknik Sipil
Judul : Kajian Kualitas Pelayanan Bus DAMRI Rute Dipatiukur-Leuwi Panjang Kota Bandung Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual*
Pembimbing : Dr. Dwi Prasetyanto, Ir., M.T.

Kota Bandung tercatat sebagai kota termacet di Indonesia dan peringkat 14 di Asia. Salah satu penyebab kemacetan tersebut dikarenakan masyarakat yang masih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan menggunakan moda transportasi umum. Pelayanan transportasi di kota Bandung didukung oleh sistem angkutan umum salah satunya adalah Bus DAMRI. Sebagai angkutan umum di kota besar sarana transportasi Bus DAMRI masih kurang menunjang dalam hal kualitas pelayanan seperti tidak jelasnya jadwal kedatangan dan keberangkatan Bus DAMRI. Pada penelitian ini akan mengkaji salah satu rute Bus DAMRI yaitu dari Dipatiukur–Leuwi Panjang Kota Bandung yang dirasa kurang khususnya dalam hal kualitas pelayanan agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang. Penelitian ini bertujuan mengetahui kinerja pelayanan Bus DAMRI yang diukur dari ekspektasi dan persepsi kinerja dengan melakukan survei dan diolah menggunakan Metode Fuzzy-Servqual. Dari hasil analisis diperoleh bahwa atribut layanan yang menjadi perhatian utama untuk diperbaiki dengan gap terbesar dan ditingkatkan kualitasnya yaitu kebersihan halte.

Kata kunci: Fuzzy, Service Quality, gap

ABSTRACT

Nama : Aliza Mardhan Hasanan
Study Program : Civil Engineering
Title : Study of DAMRI BUS Service Quality Dipatiukur-Leuwi
Panjang Bandung Route Using Fuzzy-Servqual
Counsellor : Dr. Dwi Prasetyanto, Ir., M.T.

Bandung is listed as the most congested city in Indonesia and ranks 14th in Asia. One of the causes of congestion is because people who choose to use private vehicles rather than using public transportation modes. Transportation Services in the city of Bandung are supported by public transportation systems, one of which is the DAMRI Bus. As public transportation in big cities, DAMRI Bus transportation facilities are still lacking in terms of service quality such as unclear arrival and departure schedules of DAMRI Buses. In this study, it will examine one of the DAMRI Bus rout Dipatiukur-Leuwi Panjang, Bandung, which is felt to be lacking, especially in terms of service quality to create better service quality in the future. This study aims to determine the performance of DAMRI Bus services as measured by expectations and perceptions of performance by conducting surveys and processed using the Fuzzy-Servqual Method. From the results of data processing, it was found that the service attribute which is the main concern to be repaired with the biggest gap and improved quality is the cleanliness of the stop.

Keywords: Fuzzy, Service Quality, gap