

## ABSTRAK

Muhammad Zulhadi Nurdiansyah. NIM: 2061201065 “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi (Studi Kasus Pada Travel PT. Bina Sarana Sakti Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis)”. Dibawah bimbingan Dr. Pitri Yandri S.E., M.Si. Hal utama yang menjadi tolak ukur konsumen dalam memilih sebuah jasa transportasi ialah kualitas pelayanan yang diberikan. Dua hal penting yang mempengaruhi penilaian konsumen atas kualitas sebuah jasa ialah pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa transportasi pada PT. Bina Sarana Sakti dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, Data dianalisis dengan teknik uji kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pelanggan, serta analisis IPA untuk menentukan atribut pelayanan yang perlu diperbaiki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan positif (+1,82), yang berarti bahwa secara umum pelayanan PT Bina Sarana Sakti sudah cukup memuaskan. Namun, terdapat beberapa atribut yang masuk dalam kuadran I diagram kartesius, yaitu atribut yang harus diprioritaskan untuk perbaikan, seperti kondisi fasilitas kendaraan dan sikap ramah petugas kepada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk melakukan perawatan armada secara berkala dan meningkatkan pelatihan kepada petugas agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Fisik, Pelayanan Non Fisik

