

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa jauh hubungan langsung antara kualitas pelayanan jasa TransJogja yang dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa mereka. Oleh karena itu, subjek dari penelitian ini merupakan para pengguna TransJogja yang sudah sering menggunakan jasa transportasi dan dianggap sudah mengenal dengan baik bagaimana pelayanan TransJogja yang sekarang dan apa yang mereka harapkan untuk memperbaikinya. Selain itu juga memberikan masukan kepada TransJogja untuk mengembangkan teknologi agar dapat mengikuti perkembangan dan persaingan saat ini.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban kepada armada TransJogja untuk dapat memperbaiki kualitas mereka dan dapat merubah persepsi masyarakat agar dapat beralih kepada penggunaan transportasi umum sehingga dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi yang mengakibatkan kemacetan di kota Yogyakarta.

Kata kunci: Teknologi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze how far the direct relationship between the quality of TransJogja services can affect the satisfaction of customers who use their services. Therefore, the subject of this study is TransJogja users who have often used transportation services and are considered to have known well how the current TransJogja services are and what they expect to improve. In addition, it also provides recommendation to TransJogja to develop technology so that it can keep up with current developments and competition.

The results of this study are expected to provide answers to the TransJogja fleet to be able to improve their quality and can change people's perceptions to be able to switch to the use of public transportation so as to reduce the use of private vehicles that cause congestion in the city of Yogyakarta.

Keywords: Information Technology, Service Quality, Customer Satisfaction