

## ABSTRAK

Berdasarkan dari permasalahan yang dihadapi Perum Damri dalam memasarkan jasa angkutan penumpang, yaitu jumlah penumpang Bus Damri Jurusan Leuwipanjang – Dipatiukur dalam tiga tahun terakhir (2012- 2014). Serta timbulnya fenomena mengenai menurunnya tingkat kualitas pelayanan Perum Damri. Dengan kondisi tersebut diharapkan Perum Damri lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, at all reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Dan teori mengenai kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Tjiptono. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 271 responden. Sedangkan analisis menggunakan metode IPA dan IPK.

Berdasarkan penelitian dan hasil perhitungan dengan metode IPA (Importance Performance Analysis) berdasarkan diagram kartesius bahwa atribut – atribut yang berada pada kuadran I, dimana dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh Perum Damri, karena keberadaan faktor – faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Adapun item yang berada pada kuadran I adalah Item 16 mengenai keamanan barang bawaan penumpang terjamin baik, Item 5 mengenai kenyamanan dan kebersihan halte Damri (area duduk) yang sudah baik, Item 8 mengenai kedatangan dan Keberangkatan bus Damri yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, Item 1 mengenai kenyamanan dan kebersihan tempat duduk di dalam bus Damri yang telah memadai dan Item 2 mengenai kebersihan interior dan exterior bus Damri yang telah baik. Hasil IPK menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar  $0.77 < 1$  nilai tersebut menggambarkan bahwa kriteria penilaian pelanggan adalah “tidak puas”, dimana kinerja aktual Perum Damri dalam memberikan pelayanan lebih rendah dari harapan pelanggan.