

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk diperhatikan oleh PTrans, mengetahui dan menganalisis atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk dipertahankan oleh PTrans, mengetahui dan menganalisis atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk ditingkan oleh PTrans.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan studi deskriptif melalui media kuesioner dari populasi penumpang PTrans dengan sampel 100 responden. Kuesioner yang dibagikan ke responden menggunakan skala pengukuran likert yang dilengkapi dengan berbagai teknik pengumpulan data. Sedangkan, dari segi pengujian penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas dengan metode yang digunakan yaitu model kano.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil menunjukkan terdapat dua atribut layanan yang masuk ke dalam kategori *Must be*, sembilan belas layanan atribut yang masuk ke dalam kategori *One Dimensional*, dan dua atribut layanan yang masuk ke dalam kategori *Attractive*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Model kano