

ABSTRAK

Persaingan yang ketat antara perusahaan dalam pelayanan travel yang ada di daerah membutuhkan perbaikan pelayanan kualitas untuk memenuhi target penumpang. Ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor *facility, place, product, people*, dan *competitor*. Ketidakpuasan ini menjadi suatu permasalahan yang harus diperbaiki sehingga dengan menerapkan metode ini dapat meningkatkan service quality PT. XYZ. Tugas Akhir ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan pelanggan PT. XYZ dengan mempertimbangkan keberadaan pesaingnya yaitu Perusahaan Kompetitor dan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap atribut kenyamanan yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Competitor Analysis (IPCA)*. Pengambilan data dilakukan terhadap dua kelompok responden yaitu responden PT. XYZ dan responden Perusahaan Kompetitor. Tugas akhir ini mengukur tingkat pelayanan kualitas berdasarkan 5 dimensi yaitu *Reliability* (6 butir atribut kebutuhan), *Comfort* (5 butir atribut kebutuhan), *Extent of Service* (3 butir atribut kebutuhan), *Safety* (6 butir atribut kebutuhan), *Affordability* (3 butir atribut kebutuhan). Berdasarkan hasil pengolahan data dengan IPCA didapatkan bahwa terdapat pernyataan yang masuk dalam kuadran *Urgent Action* dan *Head-to-Head Competition* yang memerlukan perbaikan yaitu kebersihan toilet di ruang tunggu, ketersediaan kursi di ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu, ketepatan waktu datang kendaraan travel, lokasi shuttle yang strategis, lokasi shuttle mudah ditemukan, kebersihan di dalam kendaraan travel, kesesuaian tarif dengan manfaat yang dirasakan, keterjangkauan tarif, ketersediaan jadwal keberangkatan, keramahan staff, ketersediaan asuransi, pengemudi menguasai jalan yang dituju, ketersediaan informasi layanan, pembaharuan informasi layanan.

Kata Kunci: *Importance Performance Competitor Analysis (IPCA)*, *Servqual*, *Customer need*, *Customer satisfaction*, *Transportation service*

