

ABSTRAK

Service quality adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta diantara keduanya pada lima dimensi kualitas. Proses perhitungan terdiri dari Perhitungan hasil nilai kuesioner untuk mencari nilai rata-rata dari persepsi dan harapan untuk masing-masing pertanyaan diantaranya persepsi dan harapan, Perhitungan Metode *Servqual* dengan mengukur kualitas layanan didasarkan pada selisih gap antara nilai rata-rata persepsi. Sebelum melakukan implementasi dan menjalankan sistem informasi menganalisa kualitas pelayanan jasa transportasi bus, maka dibutuhkan spesifikasi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), serta langkah-langkah yang harus dilakukan untuk dapat menjalankan aplikasi ini agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Kualitas layanan didasarkan pada selisih gap antara nilai rata-rata persepsi. Sebelum melakukan implementasi dan menjalankan sistem informasi menganalisa kualitas pelayanan jasa transportasi bus, maka dibutuhkan spesifikasi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), serta langkah-langkah yang harus dilakukan untuk dapat menjalankan aplikasi ini agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Metode *Service Quality* (*Servqual*) dapat membantu proses menentukan tingkat kepuasan konsumen di Bus Trans Metro Pekanbaru dan diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada konsumen pengguna jasa dari Bus Trans Metro Pekanbaru. serta dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan dari Transportasi Bus Trans Metro Pekanbaru.

Kata Kunci : *Metode Servqual*, Klasifikasi tingkat kepuasan, Trans Metro Pekanbaru

ABSTRACT

Service quality is an expected level of excellence where control over the level of excellence aims to meet customer needs. Service quality measurement in the servqual model is based on a multi-item scale designed to measure customer expectations and perceptions, as well as between them on five quality dimensions. The calculation process consists of calculating the results of the questionnaire values to find the average value of perceptions and expectations for each question including perceptions and expectations, the Servqual method calculation by measuring service quality is based on the difference in the gap between the average perception values. Before implementing and running an information system analyzing the quality of bus transportation services, hardware and software specifications are needed, as well as the steps that must be taken to be able to run this application so that it can function as it should. Between the average perception values. Before implementing and running an information system analyzing the quality of bus transportation services, hardware and software specifications are needed, as well as the steps that must be taken to be able to run this application so that it can function as it should. The Service Quality (Servqual) method can help the process of determining the level of consumer satisfaction on the Pekanbaru Trans Metro Bus and is expected to be able to improve the quality and service to consumers who use services from the Pekanbaru Trans Metro Bus. and be able to find out the factors that influence the level of service quality of Trans Metro Pekanbaru Bus Transportation.

Keywords: Servqual Method, Classification of satisfaction, Trans Metro Pekanbaru.

KATA PENGANTAR