

ABSTRAK

Permasalahan pada penelitian ini terdapat pada kualitas layanan jasa transportasi, yaitu: keberangkatan yang tidak sesuai jadwal dan tiba ditujuan tidak tepat waktu. Tujuan penelitian mengetahui layanan yang diberikan oleh CV. Basamo Sawahlunto untuk memenuhi harapan pelanggan dalam rentang toleransi yang diinginkan (*Zone of Tolerance*). Dan mengetahui aspek kualitas yang paling penting bagi penumpang dalam menggunakan jasa transportasi di CV. Basamo Sawahlunto dengan metode P-Transqual. Metode yang digunakan ada dua yaitu *Zone of Tolerance*, dan P-Transqual. Data yang digunakan berupa data primer, yaitu data hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada 100 responden dengan alternatif jawaban menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan dengan metode *Zone of Tolerance* terdapat terdapat 7 atribut yang posisi layanan sekarang berada di atas posisi MSS dengan model ZOT, yang artinya pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang didapat sekarang. 4 atribut berada di bawah posisi MSS dan berada di atas posisi MSA. Artinya responden sudah merasa puas tetapi kepuasannya belum maksimal. Dan 4 atribut layanan sekarang berada di bawah posisi MSA yang artinya pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapat sekarang. Sedangkan dengan metode P-Transqual atribut *comfort*, *tangible*, *personnel*, dan *reliability* merupakan aspek kualitas yang paling penting bagi penumpang dalam menggunakan jasa transportasi di CV. Basamo Sawahlunto dengan metode P-Transqual. Hal ini ditandai dengan nilai *Factor Loading* > 0,55 dan mengelompok dalam satu faktor tertentu, sehingga atribut yang digunakan dalam variabel tersebut sudah konsisten atau indikator tersebut layak digunakan.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Zone of Tolerance, P-Transqual, Transportasi*

ABSTRACT

The problem in this study lies in the quality of transportation services, specifically: departures that do not adhere to the schedule and arrivals that are not on time. The purpose of the study is to analyze the services provided by CV. Basamo Sawahlunto to meet customer expectations within the desired tolerance range (Zone of Tolerance). Additionally, the study aims to identify the most important quality aspects for passengers when using transportation services at CV. Basamo Sawahlunto, utilizing the P-Transqual method. Two methods were used in this research: Zone of Tolerance and P-Transqual. The data used is primary data collected from questionnaires distributed to 100 respondents, with responses measured using a Likert scale. The results of the study, based on the Zone of Tolerance method, show that there are 7 attributes where the current service level is above the MSS position in the ZOT model, indicating that customers are satisfied with the current service. Four attributes are below the MSS position but above the MSA position, meaning that respondents are satisfied but their satisfaction is not yet optimal. Meanwhile, 4 attributes are below the MSA position, indicating that customers are dissatisfied with the current service. Using the P-Transqual method, the attributes of comfort, tangibles, personnel, and reliability are identified as the most important quality aspects for passengers when using transportation services at CV. Basamo Sawahlunto. This is indicated by Factor Loading values greater than 0,55, grouped into a specific factor, demonstrating that the attributes in these variables are consistent and the indicators are valid for use.

Keywords: Service Quality, Zone of Tolerance, P-Transqual, Transportation