

ABSTRAK

Farid Ardyansyah (2013), “Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Sepeda Motor Di Jembatan Suramadu”. Di bawah bimbingan Bapak Pribanus Wantara dan Bapak Hadi Purnomo.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis atribut kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut pengguna sepeda motor Jembatan Suramadu dan untuk mengetahui kepuasan pengguna sepeda motor terhadap kualitas pelayanan Jembatan Suramadu.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran, deskripsi, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kualitas pelayanan jasa Jembatan Suramadu. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna sepeda motor Jembatan Suramadu yang berjumlah 100 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik *sampling accidental* dengan alat analisis deskriptif dan analisis Tingkat Kepentingan – Kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat pada analisis tingkat kepentingan kinerja (*Importance Performance Analysis*) antara persepsi (kinerja petugas PT. Jasa Marga yang diterima pengguna motor) dengan harapan (kepentingan pengguna motor) yang terurai dalam kualitas layanan terhadap kinerja yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Marga sebagai pengelola jembatan Suramadu, harapan paling tinggi terdapat pada variabel *emphaty* (empati) dan harapan paling rendah terdapat pada variabel *responsiveness* (daya tanggap). Sedangkan kenyataan paling tinggi terdapat pada variabel *emphaty* (empati) dan kenyataan paling rendah terdapat pada variabel *assurance* (jaminan).

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan, *importance performance*.

ABSTRACT

Farid Ardyansyah (2013), "Service Quality Analysis for Measuring User Satisfaction Services Motorcycles In Suramadu Bridge". Under the guidance of Mr Pribanus Wantara and Mr. Hadi Purnomo.

The purpose of this study was to analyze the attributes of service quality based on the level of interest and level of performance according to motorcycle users Suramadu and to determine user satisfaction towards service quality motorcycle Suramadu.

The research approach used in this study was a quantitative descriptive research that is used to find a picture, description, or painting in a systematic, factual, and accurate information on the quality of services Suramadu. The samples in this study were motorcycle users Suramadu totaling 100 respondents. Sampling technique used is accidental sampling technique by means of descriptive analysis and analysis Importance - Performance.

Based on the research results obtained in the analysis of the importance of a performance (Importance Performance Analysis) between perceptions (the officer's performance of PT Jasa Marga which users receive motor) and hope (the interests of users of the motor) that break down in service quality to the performance given by the PT Jasa Marga as managers of Suramadu bridge, the highest expectations on variable emphaty (empathy) and the lowest expectations contained in the variable responsiveness (responsiveness). While the reality is most highly variable emphaty (empathy) and the fact there are at least variable assurance (assurance).

Keyword : service quality, satisfaction, importance performance.