

## SINOPSIS

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), sebagai jalur penghubung antara kota – kota di Pulau Jawa bagian Selatan, telah menjadi wilayah simpul jaringan transportasi yang sangat penting. Dari waktu ke waktu sarana transportasi yang melewati DIY semakin berkembang. Seiring dengan perkembangan tersebut, kebutuhan transportasi lokal termasuk angkutan umum semakin tinggi. Dengan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini mengambil perumusan masalah yaitu bagaimana persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan bus Trans Jogja.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus. Unit analisis dalam penelitian ini adalah halte Trans Jogja dan masyarakat/ penumpang yang menggunakan jasa bus Trans Jogja, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi yang dilakukan langsung oleh penulis, dokumentasi yang berupa buku, laporan penelitian, wawancara dengan petugas dan penumpang serta kuesioner yang dibagikan kepada 100 penumpang Trans Jogja dan lain sebagainya yang masih mempunyai kaitan dengan penelitian ini. Setelah data-data penelitian diperoleh, langkah selanjutnya adalah menganalisis data dengan menyusun data secara sistematis kemudian data-yang diperoleh dapat ditampilkan dalam bentuk tabel dan bagan sehingga dapat diketahui gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian ini.

Berdasarkan penelitian selama di lapangan, serta hasil kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan terhadap pelayanan Bus Trans Jogja yaitu melalui aspek Kualitas pelayanan Trans Jogja, Disiplin pegawai/petugas dan Kemampuan petugas maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa penumpang Trans Jogja memiliki persepsi yang baik terhadap Bus Trans Jogja, hanya saja masih perlu dilakukan pembenahan guna semakin meningkatkan pelayanannya. Dan faktor-faktor yang menentukan peningkatan pelayanannya Trans Jogja adalah **Pertama**, tarif untuk pelajar sangat mahal. Sedangkan faktor **kedua** adalah waktu kedatangan bus, dimana kedatangan bus yang tidak tepat. **Ketiga**, kualitas sarana dan prasarana meliputi kualitas ruang tunggu. Dan ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi kualitas produk pelayanan Bus Trans Jogja.

Sedangkan saran yang dapat disampaikan adalah Trans Jogja perlu meningkatkan pelayanannya agar pelayanan yang lama tidak mendominasi pelayanan yang baru seperti penambahan kapasitas ruang tunggu, jadwal keberangkatan bus yang tepat, tarif yang sesuai untuk pelajar, selain itu Trans Jogja juga harus mampu berinovasi untuk menciptakan produk jasa yang lain yang dapat memberikan kepuasan bagi penumpang dan diharapkan mampu memperbanyak armadanya sampai ke daerah-daerah kecil atau pelosok agar lebih dapat bermanfaat bagi masyarakat.