ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin turunnya angka pengguna transportasi publik dalam hal ini Perum DAMRI sebagai penyedia jasa layanan bus dalam kota. Berdasarkan latar belakang penelitian, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- Bagaimana Pelayanan Transportasi Publik Perum DAMRI Kota Bandung.
- Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Transportasi Publik Perum DAMRI Kota Bandung.
- Upaya-upaya yang dilakukan untuk meminimalisir hambatan-hambatan Pelayanan Transportasi Publik Perum DAMRI Kota Bandung.

Dalam penelitian ini, peneliti mengggunakan teori pelayanan dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu; dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan),dimensi *assurance (*jaminan), dimensi *responsiveness (ketanggapan)* dan dimensi *emphaty* (empati). Berlandaskan pada pendekatan teori tersebut, peneliti merumuskan proposisi sebagai berikut :

- Pelayanan transportasi publik di Kota Bandung berkualitas tinggi melalui pendekatan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible,* dimensi *reliability,* dimensi *assurance,* dimensi *responsiveness,* dan dimensi *emphaty.*
- Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan transportasi publik di Kota Bandung dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik di Kota Bandung.
- Pelayanan transportasi publik di Kota Bandung akan berjalan dengan kualitas tinggi melalui keseriusan serta usaha bersama dari pemerintah kota, Perum DAMRI dan masyarakat selaku pengguna jasa layanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan mengumpulkan data melalui studi pustaka, observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan Transportasi Publik Perum DAMRI Kota Bandung terdapat beberapa hambatan.

Salah satu indikasi turunnya angka pengguna transportasi publik adalah rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perum DAMRI, sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan moda transportasi yang lain.

Kata kunci : Pelayanan Transportasi Publik

ABSTRACT

This research is motivated by the declining number of public transportation users in this case Perum DAMRI as a provider of bus services in the city. Based on the research background, the researcher formulated the problem as follows:

1. How is the Public Transportation Service of the Perum DAMRI Bandung.
2. Supporting and inhibiting factors of Public Transportation Services Perum DAMRI Bandung.
3. Efforts made to minimize barriers to the Public Transportation Service Perum DAMRI Bandung

In this study, researchers used the service theory of Zeithaml, Berry and Parasuraman which suggested that there are five dimensions to measuring service quality, namely; tangible dimension, reliability dimension, assurance dimension, responsiveness dimension and emphaty dimension. Based on the theoretical approach, researchers formulate propositions as follows:

1. High quality public transportation services in Bandung through a service quality dimension approach consisting of tangible dimensions, reliability dimensions, assurance dimensions, responsiveness dimensions, and empathy dimensions.
2. The inhibiting and supporting factors in public transportation services in Bandung can improve the quality of public transportation services in Bandung
3. Public transportation services in Bandung will run with high quality through the seriousness and joint efforts of the city government, Perum DAMRI and the society as users of services.

The research method used is descriptive qualitative, by collecting data through literature studies, observations, in-depth interviews and documentation. One indication of the decreasing number of public transportation users is the low quality of services provided by Perum DAMRI, so that society prefer to use other modes of transportation.

Keywords: Public Transportation Services