

ABSTRAK

Syabila Maharani, 1228010206, (2026): "Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Dalam Kota Perum DAMRI Cabang Bandung"

Perum DAMRI Cabang Bandung merupakan salah satu penyedia layanan transportasi bus dalam kota yang mendukung mobilitas masyarakat di wilayah Bandung dan sekitarnya. Setelah pandemi COVID-19, terjadi perubahan dalam penyelenggaraan layanan, di antaranya berkurangnya jumlah trayek dari 11 menjadi 5 trayek, penyusutan jumlah armada dari 31 unit menjadi 25 unit, serta penurunan jumlah penumpang sebesar 55,7% pada periode 2023–2025. Kondisi tersebut diikuti oleh beberapa permasalahan pelayanan, seperti kondisi fisik kendaraan yang belum optimal, ketidakpastian jadwal keberangkatan, dan keterbatasan fasilitas penunjang pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan transportasi bus dalam kota Perum DAMRI Cabang Bandung berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. SERVQUAL digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengelompokkan dan mendeskripsikan temuan penelitian berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* dan *empathy* telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek profesionalisme pengemudi, penampilan petugas, serta keramahan dalam memberikan pelayanan. Dimensi *tangibles* masih menghadapi kendala pada kondisi fisik interior armada dan kelengkapan fasilitas pelayanan. Dimensi *reliability* juga masih menghadapi kendala pada ketepatan jadwal pelayanan. Kondisi tersebut berkaitan dengan keterbatasan jumlah armada dan kondisi kendaraan yang digunakan dalam pelayanan bus dalam kota Perum DAMRI Cabang Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Transportasi Publik, DAMRI, Bus Dalam Kota

ABSTRACT

Syabila Maharani, 1228010206, (2026): "Service Quality of Urban Public Bus Transportation at Perum DAMRI Bandung Branch"

Perum DAMRI Bandung Branch is one of the providers of urban bus transportation services supporting public mobility in Bandung and its surrounding areas. Following the COVID-19 pandemic, changes in service provision included a reduction in routes from 11 to 5, a decrease in fleet size from 31 to 25 units, and a 55.7% decline in passengers during 2023–2025. These conditions were accompanied by service problems, including suboptimal vehicle conditions, uncertain departure schedules, and limited supporting facilities.

This study aims to describe the quality of urban bus transportation services provided by Perum DAMRI Bandung Branch based on five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, observation, and documentation. Data analysis employed the Miles and Huberman model, consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification. SERVQUAL was used as an analytical framework to categorize and describe findings based on the five dimensions of service quality.

The results show that assurance and empathy were fairly good, particularly in driver professionalism, staff appearance, and service friendliness. The tangibles dimension still faces challenges regarding vehicle interior conditions and service facilities. The reliability dimension also faces challenges in schedule punctuality. These conditions are related to limited fleet availability and the condition of vehicles used in urban bus services.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Public Transportation, DAMRI, Urban Bus