

## ABSTRAK

### Ila Susilawati: “Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Di Terminal Cicaheum Kota Bandung”

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan dalam pelayanan, masalah dalam pelayanan angkutan umum di terminal Cicaheum disebabkan karena jumlah penumpang yang menurun setiap tahunnya, penumpang yang naik turun diluar area terminal, ruang tunggu yang tidak memadai dan jadwal pemberangkatan yang tidak sesuai.

Tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan *tangibles* pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung, menggambarkan *reliability* penyediaan pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung, menggambarkan *responsive* dalam penyediaan pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung, menggambarkan *assurance* pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung .

Kajian teori yang digunakan peneliti dalam meneliti kualitas pelayanan angkutan umum di terminal Cicaheum Kota Bandung, yaitu menggunakan teori dari Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) dalam Pasolong (2016: 135) yaitu: *Tagibles*, *Reliability*, *Resvonsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Metode yang digunakan adalah kualitatif dari Creswell (2015:135) dalam bukunya Penelitian Kualitatif & Desain Riset, dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus dipilih karena dapat memberi gambaran yang terperinci, mendalam serta lebih diarahkan sebagai upaya untuk menelaah masalah atau fenomena yang bersifat terbatas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi dan audio visual. Adapun informan dipilih menggunakan metode nonprobabilitas dengan penarikan sampel *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 5 orang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di terminal Cicaheum, pelayanan telah dilakukan dengan baik walaupun masih ada kekurangan-kekurangan, dari kelima dimensi yang telah cukup baik diantaranya adalah *reliability* (kemampuan petugas telah baik dikarenakan pengalamannya dalam bekerja selama 10 tahun), *responsive* (Ketanggapan yang cepat merespon kepada para penumpang cukup baik), dan *empathy* (sikap tegas yang telah dilakukan untuk kenyamanan dan keamanan penumpang). Dimensi yang masih belum baik yaitu *tangible* (masih kurangnya sarana dan prasarana dan *assurance* (jaminan waktu dan biaya yang belum stabil membuat para penumpang merasakan tidak ada kenyamanan dan ramah lingkungan).

**Kata Kunci:** Sumber daya manusia, Pelayanan publik, kualitas pelayanan