

ABSTRAK

Sarana perhubungan atau transportasi merupakan faktor yang sangat penting dalam kehidupan umat manusia untuk berpindah tempat (Widiyowati, 2015). Oleh karena itu perusahaan transportasi harus mengetahui kepuasan konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pada CitiTrans pada kinerja perusahaan, harapan konsumen, kepuasan konsumen, dan atribut yang memerlukan peningkatan dengan prioritas tinggi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan menggunakan teknik analisis *importance-performance analysis*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 97 responden yang merupakan konsumen Cititrans Premium Shuttle di Jalan Dipatiukur No.53 Bandung. Tahapan pada penelitian ini adalah perumusan masalah, kemudian ke landasan teori, setelah itu menentukan populasi dan sampel, pengembangan instrumen dan pengujian instrument, kemudian mengumpulkan data dan menganalisis datanya, selanjutnya memberikan kesimpulan dan saran.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah Penilaian akan kinerja *service quality* Cititrans Premium Shuttle tergolong dalam kategori baik. Penilaian akan harapan konsumen terhadap *service quality* Cititrans Premium Shuttle tergolong dalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan, hanya dimensi *tangible* yang tergolong sudah puas. Dan Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan *importance-performance analysis* diperoleh hasil pemetaan atribut-atribut yang memerlukan peningkatan dengan prioritas yang tinggi yaitu pada kuadran I, salah satunya berkaitan dengan Pegawai cepat dalam membantu menyelesaikan masalah pelanggan.

KATA KUNCI: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Pemasaran