



Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PO Sugeng di Terminal Tirtonadi Kota Surakarta

Diky Setia Budi, Eny Kustiyah, Bambang Mursito, Fithri Setya Marwati

Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta

dikysetia527@gmail.com, kustiyahuniba@gmail.com, bambangmursito1959@gmail.com, fithri_marwati@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada P.O Sugeng di Terminal Tirtonadi Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian terdiri atas pelanggan, petugas loket, dan awak bus P.O Sugeng yang dipilih berdasarkan keterlibatan dan pengalaman mereka dalam proses pelayanan. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan mendalam, observasi, serta dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Analisis kualitas pelayanan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan P.O Sugeng secara umum sudah baik dan mampu mendukung kepuasan pelanggan. Dimensi tangibles terlihat dari kebersihan, kerapian petugas, dan ketersediaan fasilitas, meskipun masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan. Dimensi reliability ditunjukkan melalui kejelasan informasi dan ketelitian dalam memberikan pelayanan. Responsiveness terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Assurance tercermin melalui rasa aman, kesopanan awak bus, serta kepercayaan pelanggan terhadap pengemudi, meskipun aspek kecepatan berkendara masih perlu diperhatikan. Sementara itu, empathy ditunjukkan melalui keramahan, perhatian, pemahaman terhadap kebutuhan, dan perlakuan yang sama kepada pelanggan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan P.O Sugeng telah memenuhi sebagian besar harapan pelanggan dan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, P.O Sugeng, Terminal Tirtonadi

Abstract

This study aims to analyze service quality and customer satisfaction at P.O. Sugeng at Tirtonadi Terminal, Surakarta City. This research employed a qualitative approach using a descriptive method. The research informants consisted of customers, ticketing officers, and bus crew members of P.O. Sugeng, selected based on their involvement and experience in the service process. Data were collected through semi-structured and in-depth interviews, observation, and documentation. The data were analyzed using the Miles and Huberman model, consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification. Service quality was analyzed based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the overall service quality of P.O. Sugeng is good and contributes to customer satisfaction. The tangibles dimension is reflected in cleanliness, staff appearance, and facility availability, although some facilities still require improvement. Reliability is demonstrated through clear information and accuracy in service delivery. Responsiveness is reflected in the officers' ability to provide prompt service and respond to customer needs. Assurance is demonstrated through customers' sense of security, crew courtesy, and trust in drivers, although driving speed still requires attention. Meanwhile, empathy is shown through friendliness, attention, understanding of customer needs, and equal treatment. Overall, the service quality of P.O. Sugeng has met most customer expectations and contributes positively to customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, P.O. Sugeng, Tirtonadi Terminal

1. Pendahuluan

Transportasi merupakan bagian penting dalam menunjang mobilitas masyarakat. Bus antarkota menjadi salah satu pilihan karena memiliki biaya relatif terjangkau dan jangkauan perjalanan yang luas. Kondisi tersebut membuat perusahaan otobus perlu memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi penting karena pengalaman pelanggan selama menggunakan jasa dapat memengaruhi kepuasan dan keputusan untuk menggunakan kembali layanan. Dalam kondisi persaingan jasa transportasi yang semakin beragam, perusahaan otobus tidak hanya dituntut menyediakan layanan transportasi, tetapi juga perlu

memperhatikan kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan dan mempertahankan pelanggan. Pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman yang positif bagi pelanggan, sedangkan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan.

Menurut (Parasuraman *et al.*, 1988), kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut mencakup kondisi fisik pelayanan, keandalan, kecepatan dan kesiapan, jaminan keamanan serta kepercayaan, dan perhatian kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan akan membentuk pengalaman positif dan mendukung kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kelima dimensi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi berbagai aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan pelanggan maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan.

P.O Sugeng merupakan perusahaan otobus yang melayani perjalanan antarkota dan memiliki titik pelayanan di Terminal Tirtonadi Kota Surakarta. Terminal Tirtonadi merupakan terminal tipe A dengan aktivitas keberangkatan dan kedatangan bus yang tinggi. Pelanggan tidak hanya mempertimbangkan tujuan dan tarif perjalanan, tetapi juga kebersihan armada, fasilitas, ketepatan waktu, keamanan, informasi, serta sikap petugas dan awak bus. Beragamnya aspek yang dipertimbangkan pelanggan menunjukkan bahwa pengalaman selama menggunakan jasa transportasi tidak hanya ditentukan oleh perjalanan sampai ke tempat tujuan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang diterima sejak pelanggan berada di terminal hingga selama perjalanan.

Kualitas pelayanan pada perusahaan otobus dapat dilihat dari interaksi pelanggan dengan berbagai unsur pelayanan, mulai dari kondisi armada dan fasilitas hingga cara petugas memberikan informasi dan membantu kebutuhan pelanggan. Setiap unsur pelayanan tersebut membentuk pengalaman pelanggan selama menggunakan jasa transportasi. Pengalaman yang diperoleh pelanggan kemudian menjadi dasar dalam menilai pelayanan yang diterima dan menentukan tingkat kepuasan terhadap jasa yang digunakan. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan setiap dimensi pelayanan yang dirasakan langsung oleh pelanggan.

Hasil pengamatan awal menunjukkan adanya penilaian pelanggan yang beragam terhadap pelayanan P.O Sugeng, terutama pada ketepatan waktu, kondisi armada, kebersihan, kenyamanan, dan pelayanan awak bus. Perbedaan penilaian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pengalaman pelayanan yang diterima pelanggan dengan harapan yang dimiliki sebelum menggunakan jasa. Kondisi ini penting untuk dikaji agar dapat diketahui aspek pelayanan yang sudah berjalan dengan baik serta aspek yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada objek P.O Sugeng di Terminal Tirtonadi masih terbatas. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan P.O Sugeng berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan keterkaitannya dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan yang diberikan serta menjadi bahan evaluasi bagi P.O Sugeng dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh dari kondisi alamiah melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan P.O Sugeng. Informan ditentukan menggunakan *purposive sampling* berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan pelayanan P.O Sugeng. Selanjutnya digunakan *snowball sampling* untuk memperoleh informan tambahan berdasarkan rekomendasi informan sebelumnya hingga informasi mencapai kejenuhan. Informan terdiri atas pelanggan atau penumpang, petugas loket, dan awak bus.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dan mendalam (*in-depth interview*). Pedoman wawancara digunakan sebagai acuan, tetapi peneliti tetap menggali jawaban lebih lanjut untuk memperoleh pengalaman dan penjelasan informan secara rinci. Observasi dilakukan secara nonpartisipan untuk mengamati proses dan kondisi pelayanan P.O Sugeng, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang berlangsung secara interaktif dan terus-menerus, meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Data yang diperoleh dianalisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu

tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, untuk menggambarkan kualitas pelayanan P.O Sugeng dan keterkaitannya dengan kepuasan pelanggan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan P.O Sugeng secara umum dinilai baik oleh pelanggan dan telah mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Temuan penelitian diperoleh melalui wawancara dengan pelanggan, petugas loket, dan awak bus serta diperkuat melalui hasil observasi. Hasil penelitian kemudian dikelompokkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Pelanggan pada umumnya menilai kondisi bus P.O Sugeng bersih, rapi, dan nyaman digunakan selama perjalanan. Salah satu pelanggan menyampaikan, “Kebersihan bus P.O. Sugeng tergolong baik, interior dan eksterior bus bersih serta nyaman digunakan selama perjalanan.” Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan telah memberikan kenyamanan bagi pelanggan selama menggunakan jasa transportasi P.O Sugeng.

Petugas loket menjelaskan bahwa setiap armada diperiksa dan dipersiapkan agar tetap bersih serta layak digunakan sebelum keberangkatan. Armada juga dilengkapi dengan tempat sampah untuk membantu menjaga kebersihan selama perjalanan. Berdasarkan hasil observasi, sebagian besar armada terlihat bersih, tertata, dan memberikan suasana yang nyaman bagi pelanggan.

Fasilitas yang tersedia pada bus juga dinilai mendukung kenyamanan perjalanan, seperti AC, kursi yang dapat direbahkan, soket USB, dan audio. Penampilan petugas loket dan awak bus terlihat rapi, bersih, serta sopan. Dengan demikian, dimensi *tangibles* pada pelayanan P.O Sugeng telah memberikan dukungan yang baik terhadap kenyamanan dan pengalaman pelanggan selama menggunakan jasa. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kondisi fisik armada, fasilitas pendukung, dan penampilan petugas menjadi bagian yang secara langsung dirasakan pelanggan selama menerima pelayanan.

2. Reliability (Keandalan)

Keandalan pelayanan P.O Sugeng terlihat dari ketepatan penyampaian informasi, ketelitian petugas, serta pelaksanaan prosedur pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan menyatakan bahwa sebagian besar bus berangkat sesuai dengan estimasi yang diberikan. Petugas juga memberikan informasi mengenai tujuan dan jadwal keberangkatan serta melakukan konfirmasi ulang kepada pelanggan sebelum tiket diberikan.

Salah satu petugas menyampaikan, “Mengulangi kembali tujuannya dan jam keberangkatan, hari dan tanggal keberangkatan.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas memiliki prosedur pelayanan yang jelas untuk memastikan informasi perjalanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas menanyakan tujuan dan jadwal perjalanan sebelum memberikan tiket serta melakukan pengecekan ulang terhadap informasi pelanggan. Prosedur tersebut membantu memastikan ketepatan pelayanan dan memberikan rasa percaya kepada pelanggan. Dengan demikian, dimensi *reliability* telah diterapkan dengan baik melalui pelayanan yang teliti, informasi yang jelas, dan prosedur pelayanan yang teratur. Ketelitian tersebut memberikan kepastian kepada pelanggan bahwa informasi yang diterima telah dikonfirmasi sebelum proses pelayanan dilanjutkan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Pelanggan menilai pelayanan P.O Sugeng cepat dan petugas tanggap dalam membantu memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satu pelanggan menyatakan, “Sangat cepat dalam melayani dan estimasi perjalanannya juga sangat cepat.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelanggan memperoleh pelayanan secara responsif dan sesuai dengan kebutuhan selama proses pelayanan.

Dalam memberikan informasi maupun menangani pertanyaan pelanggan, petugas menunjukkan sikap ramah dan memberikan penjelasan secara jelas. Petugas juga mudah dimintai bantuan ketika pelanggan membutuhkan informasi mengenai perjalanan maupun pelayanan lainnya.

Pelayanan dilakukan secara proaktif dengan mendatangi pelanggan dan menanyakan tujuan perjalanan. Ketika terdapat pertanyaan atau kebutuhan dari pelanggan, petugas memberikan arahan dan membantu memberikan solusi dengan sikap yang tenang dan ramah. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa petugas segera memberikan bantuan kepada pelanggan yang membutuhkan informasi serta menjaga proses pelayanan agar tetap berjalan dengan tertib.

Dengan demikian, dimensi responsiveness menjadi salah satu aspek pelayanan yang memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Kecepatan, kesiapan, keramahan, dan kesediaan petugas dalam membantu pelanggan menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan P.O Sugeng telah berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap tidak hanya terlihat dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kesediaan petugas memberikan bantuan ketika pelanggan membutuhkan informasi atau arahan.

4. Assurance (Jaminan)

Pelanggan pada umumnya merasa aman dan percaya ketika menggunakan jasa P.O Sugeng. Awak bus dinilai sopan, ramah, dan mampu memberikan pelayanan yang membuat pelanggan merasa nyaman selama perjalanan. Salah satu pelanggan menyatakan, “Ya, saya percaya terhadap kemampuan pengemudi karena mengemudi dengan baik dan berhati-hati.” Pernyataan tersebut menunjukkan adanya kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan awak bus dalam memberikan pelayanan perjalanan.

Petugas loket menyampaikan bahwa pengemudi diharapkan memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan mengutamakan keselamatan penumpang. Pelayanan kepada pelanggan juga diawali dengan salam dan komunikasi yang baik. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas dan awak bus memberikan bantuan kepada penumpang sebelum keberangkatan serta memberikan arahan yang diperlukan.

Dimensi assurance tercermin melalui rasa aman, kesopanan, keramahan, kemampuan awak bus, serta kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan P.O Sugeng. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan telah memberikan rasa percaya dan nyaman kepada pelanggan selama menggunakan jasa P.O Sugeng. Kepercayaan tersebut terbentuk melalui kombinasi antara kemampuan awak bus, sikap dalam berinteraksi, dan perhatian terhadap keselamatan pelanggan selama perjalanan.

5. Empathy (Empati)

Pelanggan menilai petugas P.O Sugeng mampu memahami kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian, serta menunjukkan sikap ramah dalam proses pelayanan. Salah satu pelanggan menyatakan, “Memang benar petugas memahami kebutuhan pelanggan dengan baik.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari petugas selama menerima pelayanan.

Petugas menjelaskan bahwa mereka secara aktif menghampiri dan bertanya kepada pelanggan untuk mengetahui tujuan perjalanan serta kebutuhan pelayanan. Keramahan juga terlihat melalui pemberian salam, sapaan, serta penggunaan bahasa dan sikap yang sesuai dengan standar operasional pelayanan.

Pada aspek kesetaraan, pelanggan menyatakan bahwa seluruh penumpang mendapatkan perlakuan yang sama tanpa adanya perbedaan. Petugas juga menyampaikan bahwa pelayanan publik yang baik mengutamakan hak pelanggan untuk memperoleh fasilitas dan pelayanan yang nyaman, aman, dan baik.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan urutan kedatangan pelanggan tanpa membedakan usia, jenis kelamin, maupun pekerjaan. Dengan demikian, dimensi empathy telah diterapkan dengan baik melalui perhatian, keramahan, kesetaraan, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan. Kesetaraan dalam pelayanan tersebut menunjukkan bahwa perhatian kepada pelanggan diberikan secara menyeluruh sehingga setiap pelanggan memperoleh kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhannya.

Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan P.O Sugeng di Terminal Tirtonadi Kota Surakarta berada dalam kondisi baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut saling melengkapi dalam memberikan pengalaman pelayanan yang positif kepada pelanggan. Kondisi fisik armada dan fasilitas yang baik memberikan kenyamanan selama perjalanan, keandalan pelayanan melalui informasi yang jelas dan prosedur yang teliti meningkatkan kepercayaan pelanggan, daya tanggap membantu pelanggan memperoleh pelayanan dengan cepat, jaminan memberikan rasa aman dan percaya, sedangkan empati membuat pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan P.O Sugeng telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pelanggan dan mendukung terbentuknya kepuasan pelanggan.

Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan menilai kondisi armada P.O Sugeng bersih, rapi, dan nyaman digunakan. Fasilitas seperti AC, kursi yang dapat direbahkan, soket USB, dan audio turut mendukung kenyamanan pelanggan selama perjalanan. Selain itu, penampilan petugas loket dan awak bus yang rapi, bersih, dan sopan memberikan kesan profesional dalam pelayanan. Temuan tersebut sesuai dengan konsep SERVQUAL yang dikemukakan oleh (Parasuraman *et al.*, 1988), bahwa *tangibles* mencakup fasilitas fisik, peralatan, kondisi lingkungan pelayanan, serta penampilan karyawan. Bukti fisik yang baik dapat membentuk kesan awal yang positif dan meningkatkan kenyamanan pelanggan ketika menggunakan jasa transportasi. Dengan demikian, kondisi fisik pelayanan P.O Sugeng telah menjadi salah satu faktor yang mendukung pengalaman positif pelanggan.

Pada dimensi *reliability* (keandalan), hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan P.O Sugeng dilakukan dengan memperhatikan ketepatan informasi, ketelitian, dan prosedur pelayanan. Petugas memberikan informasi mengenai tujuan dan jadwal keberangkatan serta melakukan konfirmasi ulang sebelum tiket diberikan. Proses tersebut menunjukkan adanya upaya untuk memastikan informasi yang diterima pelanggan sesuai dengan kebutuhan perjalanan. Temuan ini sejalan dengan (Parasuraman *et al.*, 1988), yang menjelaskan bahwa *reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan. (Lusiana *et al.*, 2020), juga menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL memiliki keterkaitan dengan kepuasan konsumen. (Sogbe *et al.*, 2025), menempatkan *reliability* sebagai salah satu aspek penting dalam kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna transportasi bus. Dalam konteks P.O Sugeng, kejelasan informasi dan ketelitian pelayanan memberikan kepastian kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan rasa percaya terhadap layanan yang diberikan.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa petugas P.O Sugeng mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menunggu pelanggan bertanya, tetapi juga secara proaktif menghampiri dan menanyakan tujuan perjalanan. Petugas memberikan informasi, arahan, serta bantuan dengan sikap ramah dan tenang. Temuan tersebut sesuai dengan konsep SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988), yang menjelaskan *responsiveness* sebagai kesediaan dan kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat. Daya tanggap yang ditunjukkan oleh petugas membuat pelanggan lebih mudah memperoleh informasi dan bantuan yang dibutuhkan. Pelayanan yang cepat dan responsif juga dapat menciptakan rasa dihargai sehingga memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan.

Pada dimensi *assurance* (jaminan), hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan merasa aman dan memiliki kepercayaan terhadap pelayanan P.O Sugeng. Kepercayaan tersebut terlihat dari penilaian pelanggan terhadap kemampuan pengemudi dalam menjalankan perjalanan dengan baik dan berhati-hati. Selain itu, sikap sopan dan ramah yang ditunjukkan oleh awak bus serta pemberian arahan kepada penumpang turut memperkuat rasa aman pelanggan. Temuan ini sesuai dengan (Parasuraman *et al.*, 1988), yang menjelaskan bahwa *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, kemampuan karyawan dalam memberikan rasa percaya, serta jaminan kepada pelanggan. (Sogbe *et al.*, 2025), juga menunjukkan bahwa aspek keselamatan dan kenyamanan menjadi bagian penting dalam kualitas pelayanan transportasi bus. Rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap awak bus menunjukkan bahwa P.O Sugeng telah mampu memberikan jaminan pelayanan yang mendukung kenyamanan pelanggan selama perjalanan.

Dimensi *empathy* (empati) menunjukkan bahwa pelayanan P.O Sugeng tidak hanya berorientasi pada penyelesaian proses pelayanan, tetapi juga memperhatikan hubungan interpersonal dengan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas mampu memahami kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian, bersikap ramah,

serta memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh pelanggan. Pemberian salam, sapaan, komunikasi yang baik, dan kesediaan petugas untuk menghampiri pelanggan menunjukkan adanya perhatian secara langsung kepada pelanggan. Temuan tersebut sesuai dengan (Parasuraman *et al.*, 1988) yang menjelaskan bahwa *empathy* berkaitan dengan pemberian perhatian secara individual dan kepedulian terhadap pelanggan. Sikap empati membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan sehingga dapat menciptakan hubungan pelayanan yang lebih positif antara petugas dan pelanggan.

Selain kelima dimensi tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara petugas dan pelanggan menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pelayanan. Komunikasi yang jelas, sikap ramah, dan kesediaan petugas memberikan bantuan membantu pelanggan memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan perjalanan. Interaksi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan P.O Sugeng tidak hanya dinilai dari fasilitas yang tersedia, tetapi juga dari proses pelayanan yang diterima pelanggan secara langsung. Hasil ini sejalan dengan (Maulidiah *et al.*, 2023) yang menunjukkan adanya keterkaitan antara fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, interaksi yang baik antara petugas dan pelanggan turut mendukung terbentuknya pengalaman pelayanan yang positif.

Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan juga memberikan dasar bagi pelanggan dalam menilai kepuasan terhadap jasa P.O Sugeng. Pelanggan memperoleh pengalaman melalui kondisi armada, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, rasa aman, serta perhatian dari petugas. Setiap pengalaman tersebut membentuk penilaian pelanggan terhadap pelayanan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan (Yang *et al.*, 2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, pelayanan yang memberikan kenyamanan, kepastian, keamanan, dan perhatian mendukung penilaian positif pelanggan terhadap jasa P.O Sugeng.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan P.O Sugeng memiliki keterkaitan yang kuat dengan pengalaman dan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang didukung oleh kondisi fisik yang nyaman, informasi yang jelas, pelayanan yang cepat, rasa aman, serta perhatian kepada pelanggan dapat membentuk persepsi positif terhadap jasa yang diterima. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas terhadap pengalaman yang diperoleh selama menggunakan jasa P.O Sugeng.

Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya terbentuk dari satu aspek pelayanan, tetapi merupakan hasil dari pengalaman pelanggan terhadap keseluruhan proses pelayanan. *Tangibles* memberikan kenyamanan secara fisik, *reliability* memberikan kepastian pelayanan, *responsiveness* memberikan kemudahan dalam memperoleh bantuan, *assurance* menciptakan rasa aman dan kepercayaan, sedangkan *empathy* memberikan perhatian secara personal. Kombinasi kelima dimensi tersebut membentuk pelayanan yang menyeluruh dan mampu mendukung kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, hasil penelitian memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan merupakan bagian penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan pada jasa transportasi. P.O Sugeng telah menunjukkan penerapan kualitas pelayanan yang baik melalui kelima dimensi SERVQUAL. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memberikan manfaat dalam memenuhi kebutuhan perjalanan pelanggan, tetapi juga dapat membangun kepercayaan, kenyamanan, dan pengalaman positif yang menjadi bagian penting dalam terbentuknya kepuasan pelanggan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada P.O Sugeng di Terminal Tirtonadi Kota Surakarta, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan P.O Sugeng secara umum berada dalam kondisi baik dan telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada dimensi *tangibles*, kondisi armada yang bersih, rapi, nyaman, serta didukung fasilitas seperti AC, kursi yang dapat direbahkan, soket USB, dan audio memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Dimensi *reliability* terlihat dari kejelasan informasi, ketelitian petugas, serta konfirmasi ulang mengenai tujuan dan jadwal perjalanan yang meningkatkan kepercayaan pelanggan. Dimensi *responsiveness* ditunjukkan melalui pelayanan yang cepat, tanggap, proaktif, dan keramahan petugas dalam membantu pelanggan. Dimensi *assurance* tercermin dari rasa aman, kesopanan awak bus, serta kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan pengemudi selama perjalanan. Sementara itu, dimensi *empathy* terlihat melalui perhatian petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan, keramahan dalam berkomunikasi, serta pemberian pelayanan yang sama kepada seluruh pelanggan. Secara

keseluruhan, penerapan kelima dimensi SERVQUAL tersebut saling mendukung dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan P.O Sugeng.

Reference

1. Alya, A. N., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 703–712.
2. Angliawati, R. Y., & Mutaqin, M. F. I. (2023). Implikasi store atmosphere dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 52–65.
3. Annisa, N., & Kadir, A. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 3(2).
4. Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(1), 1–14.
5. Azmy, N. U., & Chrisnardani, Y. (2024). Pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus konsumen Kafe Bintang Sangak). *Gemilang: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 4(1), 224–236.
6. Dwi, N., & Putri, N. (2021). Analisa kualitas pelayanan melalui pola komunikasi driver Go-Ride dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan kesejahteraan pengemudi. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Dakwah*, 2(2).
7. Dwi, R., Anggraini, Q., Kusumaningayu, I., Benny, I., & Hersanjo, B. D. (2025). Analisis kualitas pelayanan dan aspek arsitektural dalam pengelolaan fasilitas Stasiun Kereta Api Gubeng Surabaya. *Jurnal Lingkar (Lingkungan Arsitektur)*, 4(2).
8. Fauzi, A., Setyawan, I., Rahma, S. A., Harnanti, N., Linda, A., & Opusunggu, S. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(3).
9. Hantoro, Y. D. (2021). Pandangan penumpang terhadap pelayanan Trans Metro Pekanbaru. *JOM FISIP*, 8(1), 3.
10. Heykal, M., Prasetya, S., & Harsanti, P. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa wisata (Open Trip) C.V. Tidong Island. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 30(1), 250–265.
11. Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.
12. Lusiana, L., Pasda, S., Mustari, M., Ahmad, M. I. S., & Hasan, M. (2020). Pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles terhadap kepuasan konsumen GrabBike. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 3(2), 34–40. <https://doi.org/10.26858/jekpend.v3i2.14307>
13. Nuraeni. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi online Grab. *Eqien - Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 94–100.
14. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
15. Sogbe, E., Susilawati, S., & Pin, T. C. (2025). Scaling up public transport usage: A systematic literature review of service quality, satisfaction and attitude towards bus transport systems in developing countries. *Public Transport*, 17(1), 1–44. <https://doi.org/10.1007/s12469-024-00367-6>
16. Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
17. Thalib, M. A. (2022). Pelatihan analisis data model Miles dan Huberman untuk riset akuntansi budaya. *Jurnal Pengabdian Ilmiah*, 5(1), 23–33.
18. Tjiptono, F. (2019). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan dan penelitian. Andi.