

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN BUSWAY DENGAN METODE FUZZY LOGIC

Zetka Dickyansyah¹⁾, Wenni Syafitri²⁾, Yuvi Darmayunata³⁾

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Lancang Kuning

Jl. Yos Sudarso KM.8 Rumbai Pekanbaru

E-mail : Zetkad97@gmail.com¹⁾, wenni20@gmail.com²⁾, yuvidarmayunata@unilak.ac.id³⁾

ABSTRAK

Keluhan dan ketidakpuasan dapat diminimalkan dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan oleh karyawan busway koridor 8A. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang busway koridor 8A. Penelitian ini dilakukan terhadap penumpang yang menggunakan busway 8A. Jumlah sampel yang digunakan ada 254 orang. Analisa ini menggunakan *servqual*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh busway, khususnya untuk koridor 8A.

Kata Kunci : Busway, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, *Servquel*