

ABSTRAK

Mobil Penumpang Umum (MPU) merupakan sistim pengoperasian angkutan yang beroperasi yang terdiri dari armada dengan ukuran bus besar untuk angkutan utama, bus sedang untuk angkutan cabang serta bus kecil untuk angkutan ranting. Dalam pengopersian MPU pelayanan terhadap pengguna jasa merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan dan dilaksanakan dengan baik operator sekaligus pemilik MPU. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar tingkat harapan operator sekaligus pemilik MPU dan pengguna jasa terhadap kinerja strategi bisnis berbasis pelayanan pada MPU di Kota Semarang atas persepsi kualitas pelayanan, tariff dan trayek. Analisa tingkat kepentingan dan kinerja dalam lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan (*Reliability*), dayatanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurances*), empati (*Empathy*), bukti fisik (*Tangibel*) serta persepsi tariff dan trayek untuk mengukur harapan dan kinerja MPU.

Analisis data penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif untuk menjawab rumusan masalah bagaimana tingkat harapan operator sekaligus pemilik MPU dan pengguna jasa terhadap kinerja strategi bisnis berbasis pelayanan atas persepsi kualitas pelayanan, tariff dan trayek, maka digunakan “*Importance Performance Analysis*” dengan diagram *Cartesius*, dengan jumlah sampel penelitian 200 responden yang terdiri dari 100 responden pengguna jasa MPU di Kota Semarang dan 100 responden operator sekaligus pemilik MPU di Kota Semarang.

Hasil penelitian tingkat harapan maupun kinerja operator sekaligus pemilik MPU di Kota Semarang sebagian besar hasilnya belum sesuai dengan harapan pengguna maupun operator sekaligus pemilik di Kota Semarang. Sehingga operator sekaligus pemilik MPU segera dapat membuat strategi untuk perbaikan kekurangan terutama pada dimensi kehandalan (*reliability*) dan bukti fisik (*tangibel*) yang berada pada kuadran A (prioritas utama) untuk persepsi pelayanan dan untuk persepsi trayek pada kuadran C (prioritas rendah)

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis (IPA)*, Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Tarif dan Persepsi Trayek