ABSTRAK

Sejalan dengan kemajuan dalam pendidikan, perekonomian yang lebih makmur, perubahan sosial budaya masyarakat, serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka kesadaran masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan semakin meningkat. Pada saat ini kesadaran konsumen akan pentingnya nilai kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang diberikan oleh perusahaan, baik dalam bentuk jasa maupun dalam bentuk barang semakin meningkat. Betapa besar peranan transportasi bagi kehidupan manusia sehingga bisnis di bidang jasa transportasi semakin meningkat. Pada era globalisasi yang cepat ini dibutuhkan suatu transportasi yang cepat, nyaman dan aman. Banyak orang memilih bus eksekutif untuk perjalanan karena cepat, nyaman dan aman. Sehingga perusahaan-perusahaan transportasi taxi saling bersaing untuk merebut minat masyarakat agar mau menggunakan jasa yang ditawarkan. Pada saat ini industri jasa transportasi taksi semakin marak di Indonesia. CV. Citra Surya Abadi merupakan salah satu badan usaha yang mengkonsentrasikan bidang usahanya di sektor industri jasa transportasi yaitu taksi dengan nama Surya Transport, Sebagai suatu usaha transportasi, tentu saja perusahaan ini hadir untuk mendapatkan keuntungan sekaligus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan taksi Surya Transport pada CV. Citra Surya Abadi di Pontianak.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Taksi Surya Transport. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis *ServQual*.

Dari hasil perhitungan *Servqual* secara keseluruhan dilihat dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diperoleh nilai kualitas nilai $Q < 1$ atau ($0{,}93 < 1$), ini berarti kualitas pelayanan Taksi Surya Transport dikatakan tidak baik. Hasil analisis perhitungan *ServQual*, dimensi bukti fisik menunjukkan kualitas pelayanan dikatakan baik karena nilai $Q \geq 1$ atau ($1{,}01 \geq 1$), sedangkan kualitas pelayanan dilihat dari dimensi keandalan (0,92), daya tanggap (0,90), jaminan (0,88), dan empati (0,87) dikatakan tidak baik karena nilai $Q < 1$. Pada dimensi Bukti Fisik, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada atribut pernyataan mengenai "Kantor Taksi Surya Transport memiliki tempat parkir yang luas". Pada dimensi Keandalan, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada atribut pernyataan mengenai "Karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan menarik". Pada dimensi Daya Tanggap, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada atribut pernyataan mengenai "Supir selalu bersedia untuk memenuhi permintaan penumpang dalam hal pemilihan tempat singgah atau peristirahatan". Pada dimensi Jaminan, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada pernyataan mengenai "Supir memiliki keterampilan dalam hal membawa kendaraan". Pada dimensi Empati, atribut yang memiliki gap terbesar terletak pada pernyataan mengenai "Supir memenuhi kebutuhan penumpang untuk singgah di tempat tertentu sesuai dengan kebutuhan penumpang".

Kata kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, *ServQual* dan Kualitas Pelayanan