ABSTRAK

Jogja Jogja Trans merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa persewaan mobil dan menyediakan paket wisata. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan dan mengetahui prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan Jogja Jogja Trans. Analisa dilakukan dengan menggunakan Metode Servqual (Service Quality) pada dimensi layanan. Dimensi layanan tersebut meliputi Tangibles (Bukti Langsung), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Prioritas utama yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan Jogja Joggja Trans adalah atribut 5 yaitu Mobil siap dipakai dalam kondisi yang baik dengan nilai gap -0,2235. atribut 6 yaitu Pilihan mobil yang disewakan dengan nilai gap -0,1883, atribut 13 yaitu kesiapan perusahaan membantu mengatasi masalah mobil yang mogok dijalan dengan nilai gap -0,1176 atribut 14 yaitu Mobil yang telah di asuransikan dengan nilai gap -0,2706, atribut 17 yaitu Kemudahan dalam transaksi dengan nilai gap -0,1882.

***Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Metode Servqual, Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Diagram Kartesius.*

.