

ABSTRAK

Transportasi umum memiliki peranan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat, khususnya layanan perjalanan antarkota. Travel Hiace Lhokseumawe merupakan salah satu moda transportasi yang banyak digunakan, namun masih ditemukan keluhan pengguna terkait ketepatan waktu, kesesuaian informasi layanan, serta kinerja kru. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa Travel Hiace Lhokseumawe serta mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden dengan menggunakan skala Likert berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan memiliki nilai gap negatif, yang menandakan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Dimensi *reliability* memiliki nilai gap terbesar, sehingga menjadi aspek yang paling perlu diperhatikan. Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) sebesar 72,762% menunjukkan bahwa pengguna berada pada kategori puas, namun masih memerlukan peningkatan layanan. Analisis IPA menunjukkan bahwa atribut ketepatan jadwal, kesesuaian informasi layanan, kepatuhan kru terhadap prosedur, dan kesigapan kru merupakan prioritas utama perbaikan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas layanan, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis*, Hiace Lhokseumawe