

## ABSTRAK

Pertumbuhan kendaraan pribadi di Indonesia cukup tinggi berbeda dengan pertumbuhan kendaraan umum khususnya bus cukup sedikit pertumbuhannya, sama halnya di Kota Bandung, pertumbuhan kendaraan pribadi cukup tinggi dibandingkan angkutan umum di Kota Bnadung, alasan masyarakat tidak mau menggunakan angkutan umum adalah pelayanan kurang baik seperti kondisi kendaraan yang kurang terawat, rawan tindakan kejahatan, dan penumpang tidak mendapatkan jaminan keselamatan ketika menggunakan transportasi umum, dari penomena tersebut perusahaan transportasi umum dituntut untuk meningkatkan kulaitas pelayanan, dengan menggunakan kendaraan yang layak, jaminan rasa aman dari tindakan kejahatan, dan jaminan keselamatan ketika penumpang menggunakan produk layanan transportasi umum. Perum Damri adalah perusahaan transportasi umum yang melayani 11 rute di Kota Bandung, salah satunya melayani rute VI (Elang – Jatinangor) via Tol, para penumpang mengeluhkan mengenai ketepatan waktu dikarenakan kemacetan di beberapa ruas jalan, penumpang berdesakan ketika berada di dalam bus, dan kondisi bus yang kurang terawat, yang membuat kurang nyaman ketika menggunakan bus Damri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif untuk pencarian fakta, teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, kuisisioner dan kanjian pustaka. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang di lakukan Perum Damri Cabang Bandung rute VI (Elang – Jatinangor)via Tol dapat dikatakan baik, Hal ini dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles, empaty, reliability, responsiveness dan assurance*.Penulis menyarankan pada Perum Damri Cabang Bandung untuk berkomunikasi dengan Pemerintah Kota Bandung mengenai pembuatan jalur khusus atau penggunaan bus kecil yang sesuai kondisi jalan di Kota Bandung yang tidak luas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

## ABSTRACT

The growth of private vehicles in Indonesia is quite high in contrast with the growth of public transport, especially buses quite a bit of growth, as well as in the city of Bandung, the growth of private vehicles is quite high compared to public transport in the city of Bandung, the reason people do not want to use public transport is the service is not good as the condition of the vehicle the less maintained, prone to crime, and passengers do not get a guarantee of safety when using public transport, of the phenomenon of the public transport companies are required to improve the quality of service, using vehicles worth, a sense of security from crime and safety assurance when passengers use product public transport services. Perum Damri is public transport companies that serve 11 routes in Bandung, one of which serves routes VI (Elang - Jatinangor) via the Toll, the passengers complained about the timeliness because of congestion on some roads, the passengers squeezed while in the bus, and the condition buses are poorly maintained, which makes it less comfortable when using Damri bus. The method used in this research is descriptive for fact-finding, data collection techniques with interviews, observations, questionnaires and kanjian literature. It can be concluded that the quality of care in doing Perum Damri Bandung branch of the VI (Elang - Jatinangor) via Toll can be said to be good, It is seen from the dimensions of service quality are tangibles, empathy, reliability, responsiveness and assurance. The author suggests the Perum Damri Branch Bandung to communicate with the Government of Bandung about the creation of a special line or use a small bus according to road conditions in the city of Bandung, which is not extensive.

Keywords: Service Quality