

KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PERKOTAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI SURABAYA

Title	KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PERKOTAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI SURABAYA
Author Order	3 of 3
Accreditation	
Abstract	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi perkotaan Suroboyo Bus dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Surabaya. Sementara itu, objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan Suroboyo Bus. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 98 Tahun 2013, yakni Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, dan Keteraturan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi perkotaan Suroboyo Bus telah terlaksana dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun masih terdapat kekurangan yaitu fokus keamanan yang belum memenuhi standar Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 98 tahun 2013. Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Transportasi, Suroboyo Bus
Publisher Name	Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Publish Date	2019-03-01
Publish Year	2019
Doi	DOI: 10.33005/paj.v1i1.3
Citation	
Source	Jurnal Penelitian Administrasi Publik
Source Issue	Vol 1 No 1 (2019): Public Administration Journal of Research
Source Page	10-19
Url	http://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/view/3/2
Author	EKA OKTAVIANI, S.Si, M.Biotech