

**Kualitas *Public Service Communication* Angkutan Antar Kota
(Studi Fenomenologi pada PT Yudha Transport trayek Kota Padang – Kota
Payakumbuh)**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Satu
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Andalas

Oleh :

Melisa Angraini

1510862024

Pembimbing:

Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom

Yesi Puspita S.Sos, M.Si



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

ABSTRAK
Kualitas *Public Service Communication* Angkutan Antar Kota
(Studi Fenomenologi pada PT Yudha Transport trayek Kota Padang – Kota Payakumbuh)

Oleh:
Melisa Angraini
1510862024

Pembimbing:
Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Yesi Puspita S.Sos, M.Si

Penelitian ini dilatarbelakangi dari menurunnya jumlah penumpang dan jumlah minibus yang beroperasi pada trayek Kota Padang – Kota Payakumbuh di PT Yudha Transport. Kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan transportasi agar penumpang nyaman dan menggunakan pelayanan jasa perusahaan secara terus menerus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan kualitas pelayanan *public service communication* PT Yudha Transport trayek Kota Padang – Kota Payakumbuh berdasarkan pengalaman penumpang dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *public service communication* PT Yudha Transport trayek Kota Padang – Kota Payakumbuh berdasarkan pengalaman penumpang. Penelitian ini berisi pengalaman penumpang yang telah menggunakan jasa pelayanan PT Yudha Transport yang dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, paradigma konstruktivisme, pendekatan fenomenologi, dan menggunakan model lima dimensi kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mewawancarai penumpang yang telah menggunakan PT Yudha Transport sebanyak minimal lima kali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *public service communication* PT Yudha Transport belum maksimal berdasarkan pengalaman yang dialami oleh penumpang. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut adalah belum memenuhi kenyamanan penumpang karena sopir mengendarai minibus dengan kecepatan tinggi, kemudian fasilitas minibus yang kurang bersih, sopir belum berkomunikasi dengan baik dengan penumpang dan tidak tepat waktu dalam mengendarai minibus serta PT Yudha Transport. Sehingga faktor-faktor tersebut belum memenuhi harapan penumpang secara umum dan perlu dimaksimalkan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, PT Yudha Transport

ABSTRACT

Quality of Public Service Communication Inter-City Transportation (Phenomenology Study on PT Yudha Transport Route of Padang – Payakumbuh)

By:

**Melisa Angraini
1510862024**

Supervisors:

**Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Yesi Puspita S.Sos, M.Si**

This research is based on decreasing number of passengers and the number of minibuses operating on Padang – Payakumbuh route at PT Yudha Transport. Quality of service is needed in a transportation company so that passengers are comfortable and willing to use the company's services continuously. The purpose of this study is to describe the quality of PT Yudha Transport's public service communication Padang City - Payakumbuh City route and to determine the factors that affect the quality of PT Yudha Transport's public service communication Padang City - Payakumbuh City route based on passenger experience. This research contains the experience of passengers who have used PT Yudha Transport services. This research was conducted using qualitative research methods, constructivism paradigms, phenomenological approaches, and using a five-dimensional model of service quality. Data collection techniques in this study were conducted by interviewing passengers who have used PT Yudha Transport five times in minimum. The results of this study indicate that the quality of PT Yudha Transport's public service communication has not been maximized based on passengers experience. Factors that influence the quality of the service are not yet satisfy the comfort of passengers because the driver drives the minibus at high speed, then the minibus facilities that are less clean, do not communicate well with passengers and isn't on time in driving a minibus. So that these factors do not meet the expectations of passengers in general and need to be maximized.

Keywords : Service Quality, PT Yudha Transport