

ABSTRAK

Saat ini CV. Flores Travel belum pernah melakukan *survey* atau penelitian sebelumnya mengenai respon Penumpang terhadap pelayanan yang diberikan ke Penumpang seperti mobil harus bersih, tepat waktu dalam perjalanan, diperjalanan mengikuti aturan lalu lintas, dan pelayanan supir harus ramah. Kepuasan penumpang akan tercipta apabila CV. Flores Travel memberikan pelayanan yang baik terhadap penumpang sehingga penumpang akan merasa puas. Pelayanan yang baik menjadi salah satu unsur penting suatu CV. Flores Travel dalam memuaskan penumpang. Banyak CV Travel lain menimbulkan persaingan yang semakin ketat dan membuat penumpang akan memilih CV Travel yang nyaman dan memuaskan. Respon yang dimaksud adalah apakah penumpang puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan orang yang pernah mengunjungi CV. Flores Travel diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, pelayanan CV. Flores Travel juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, pihak CV. Flores Travel harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, CV. Flores Travel sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Penumpang. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh penumpang CV. Flores Travel secara *online*. Sistem yang dibangun menggunakan bahasa Pemrograman Php dan MySql Sebagai databasenya. Dengan menerapkan metode *Service Quality* (*servqual*) akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Variabel kualitas pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi *Servqual*, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*) dan bukti langsung (*tangibles*). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan Pelanggan (Penumpang) pada CV. Flores Travel.

Kata kunci: Kepuasan Penumpang, CV. Flores Travel, *Service Quality*(*servqual*)