

ABSTRAK

Bus Undip merupakan layanan transportasi pada Universitas Diponegoro yang berfungsi untuk membantu mobilisasi mahasiswa pada lingkungan kampus. Layanan ini dirancang untuk mengurangi kemacetan pada lingkungan kampus dan memberikan kenyamanan serta keselamatan dibandingkan dengan berkendara sendiri. Berdasarkan studi pendahuluan yang sudah dilakukan dapat dilihat bahwa 92,7% mahasiswa merasa bahwa layanan yang diberikan belum memuaskan didukung dengan kritik dan saran yang diberikan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka dilakukan penilaian kualitas layanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan matriks IPA yang membagi atribut kedalam empat kuadran dan menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk melihat prioritas perbaikan yang akan dilakukan. Terdapat 20 atribut yang menjadi penilaian kualitas layanan dan setelah dilakukan pengolahan data diperoleh 6 atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada layanan Bus Undip. Keenam atribut tersebut dibagi ke dalam tiga kategori untuk memberikan rekomendasi perbaikan. Rekomendasi perbaikan pertama menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) dalam merancang aplikasi UNDIPGO untuk memenuhi kebutuhan informasi dan layanan cepat tanggap pada Bus Undip. Kedua yaitu perancangan desain halte Bus Undip terbaru sebagai tempat menunggu bagi pengguna bus. Terakhir yaitu mengenai waktu kedatangan bus yang salah satu fiturnya dapat dilihat pada aplikasi UNDIPGO. Diharapkan dengan adanya rekomendasi perbaikan dapat meningkatkan kualitas layanan pada Bus Undip.

Kata kunci: bus, IPA, kualitas layanan, PGCV