

ABSTRAK

Layanan Trans Semarang yang disediakan oleh pemerintah kota Semarang merupakan salah satu moda transportasi umum yang saat ini beroperasi di wilayah kota Semarang dan kabupaten Semarang. Selama beroperasi, layanan trans Semarang kerap mendapatkna beberapa masalah yang muncul bersamaan dengan perkembangan laynan ini. Penelitian ini mnengevaluasi kualitas layanan trans Semarang dengan menggunakan metode EFA (*exploratory Factor Analysis*), CA (*Cluster Analysis*) dan IPA (*Importance-Performance Analysis*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 4 dimensi utama yaitu kenyamanan ,keamanan, keandalan dan kemudahan.Setiap dimensi mewakili aspek-aspek kualitas layanan yang berkontribusi terhadap pengalaman pelanggan. Rekomendasi perbaikan mencakup perencanaan rute yang lebih baik, penggunaan teknologi pemantauan real-time, pelatihan karyawan, peningkatan frekuensi pada malam hari, peningkatan kenyamanan dalam bus, peningkatan ketersediaan bangku, komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan, evaluasi proses operasional, dan perbaikan sarana dan prasarana.

Kata Kunci : Trans Semarang, kualitas layanan, EFA,CA,IPA.