

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PERUM DAMRI CABANG LAMPUNG**

Disusun Oleh :

**Shafira Riskita Fitri  
19411212**

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan Perum DAMRI Cabang Lampung dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menyoroti pentingnya kualitas layanan dalam mempertahankan dan menarik pengguna baru di tengah persaingan bisnis yang ketat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan di Perum DAMRI telah memenuhi indikator Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pengguna, Perum DAMRI dapat meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan citra perusahaan.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Manajemen Pemasaran

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN EFFORTS TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION PERUM DAMRI LAMPUNG BRANCH**

*Prepared by:*  
**Shafira Riskita Fitri**  
**19411212**

*This study analyzes the service quality of Perum DAMRI Lampung Branch in an effort to enhance customer satisfaction. Utilizing a qualitative approach, this research highlights the importance of service quality in retaining and attracting new users amidst intense business competition. The findings indicate that the service quality at Perum DAMRI meets the indicators of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, significantly contributing to customer satisfaction. By understanding users' needs and expectations, Perum DAMRI can improve service quality, thereby increasing user loyalty and the company's image.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Marketing Management*