

ABSTRAK

Bus Mabour singkatan dari Madiun Bus *On Tour* yang diresmikan oleh Wali Kota Madiun pada tahun 2020 sebagai inovasi untuk memfasilitasi masyarakat berkeliling kota tanpa biaya. Bus Mabour dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun dengan tujuan untuk menjaga keamanan dan kenyamanan para pengunjung yang ingin berkeliling kota. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Bus Mabour Kota Madiun. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan sumber data yang digunakan berasal dari data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan layanan transportasi Bus Mabour dan pengambilan sampel dilakukan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Hair, dimana sampel diperoleh dari jumlah indikator pada penelitian dikalikan 10 sehingga menghasilkan 50 responden. Teknik pengolahan data hasil kuesioner menggunakan *software Microsoft Excel 2019*, yang memungkinkan penelitian data dilakukan dengan lebih efisien. Hasil perhitungan data dari empat indikator menyatakan baik dan satu indikator menyatakan kurang baik ditunjukkan dari hasil perhitungan skala kualitas, yaitu indikator kehandalan (*reability*) dengan persentase 78%, indikator daya tanggap (*responsiveness*) dengan persentase 58%, indikator jaminan (*assurance*) dengan persentase 68%, serta indikator empati (*empathy*) dengan persentase 68%, dan indikator bukti fisik/berwujud (*tangible*) dengan persentase 36%.

Kata kunci : *Kualitas layanan, Bus Mabour*