

**KUALITAS JASA PELAYANAN BUS DI PO BUS
DEM HOLIDAY BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

Alifia Nur Awalina

Nomor Induk: 201822601

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PENELITIAN PROYEK AKHIR

“KUALITAS JASA PELAYANAN BUS DI PO BUS DEM HOLIDAY BANDUNG“

NAMA : ALIFIA NUR AWALINA

NIM : 201822601

JURUSAN : PERJALANAN

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing Utama,



Dra. Cucu Kurniati, MM.Par.,CHE.
NIP. 19660317 199303 2 001

Pembimbing Pendamping,



Wisnu Pradhianto, SE.,M.Sc.
NIP. 19740315 200605 1 002

Bandung,

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Dr ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP.
NIP. 19730723 199503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR


" KUALITAS JASA PELAYANAN BUS DI PO BUS DEM HOLIDAY BANDUNG "

NAMA : ALIFIA NUR AWALINA
NIM : 201822601
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN


Pembimbing Utama,


Dra. Cucu Kurniati, MM.Par.,CHE.
NIP. 19660317 199303 2 001


Pembimbing Pendamping,


Wisnu Pradijanto, SE.,M.Sc.
NIP. 19730315 200605 1 002

Penguji I,


Misran, LC.,M.A.,M.Sc.
NIP. 19791224 200902 1 001

Penguji II,


**RR. Adi Hendraningrum, S.Sos.,
MM.**
NIP. 19690807 199403 2 001

Bandung, November 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
NIP. 19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danoya L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc.
NIP. 19710506 199803 1 001



MOTTO

“Bi qodri al kuddi tuktasabu al ma’aalii”

(Sebesar usaha yang dikeluarkan, sebesar itu pula kesuksesan yang didapat)

Penulis, 2022

PERSEMBAHAN

Proyek akhir ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua ku Bunda, dan Ayah tercinta.

Adikku, Ardelia

Keluarga besar Whitehouse

Sahabat – sahabatku, Ririe, Nevina, Dion, Assa, Jilly, Ademey yang telah menemani

selama perkuliahan ini.

Terimakasih.

ABSTRAK

DEM Holiday Bandung merupakan suatu perusahaan otobus yang bergerak di bidang jasa transportasi dengan melayani perjalanan ke berbagai rute. Dalam memberikan jasanya tentu DEM Holiday memperhatikan dan selalu memberikan layanan yang terbaik. Kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan menjadi tolok ukur dari sudut pandang pengguna jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas jasa pelayanan bus di PO bus DEM Holiday Bandung. Pengukuran kualitas jasa pelayanan menggunakan teori Brady & Cronin 2001, pengukuran tersebut dibagi kedalam 3 dimensi yaitu, *interaction quality*, *physical environment*, dan *outcome quality*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah penumpang yang sudah pernah menggunakan jasa transportasi di PO bus DEM Holiday Bandung. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan 3 dimensi kualitas jasa pelayanan bus di PO bus DEM Holiday Bandung sudah baik, namun ada beberapa aspek yang masih perlu menjadi perhatian perusahaan terdapat kualitas pelayannya, yaitu kebersihan toilet di dalam bus, fasilitas wifi di dalam bus yang masih belum tersedia, ketersediaan P3K di dalam bus, ketepatan keberangkatan bus dan kedatangan bus. Rekomendasi yang dapat penulis berikan kepada perusahaan yaitu, perlu disediakan nya kotak P3K agar menjadi fasilitas tambahan apabila terdapat penumpang yang mabuk saat diperjalanan, petugas perlu menyediakan dan menyimpan persediaan pengharum ruangan secara berkala khususnya di toilet dalam bus, DEM Holiday bisa mengusahakan penyediaan fasilitas pendukung wifi agar dapat memudahkan penumpang dalam mengakses jaringan yang baik.

Kata Kunci : Kualitas Jasa Pelayanan, *Interaction Quality*, *Physical Environment*, *Outcome Quality*, Kuantitatif Deskriptif, PO Bus DEM Holiday Bandung.

ABSTRACT

DEM Holiday Bandung is a bus company engaged in transportation services by serving trips to various routes. In providing its services, of course, DEM Holiday pays attention to and always provides the best service. The quality of service in a company becomes a benchmark from the point of view of the service user. This study aims to determine how the quality of bus services at the PO bus DEM Holiday Bandung. Measurement of service quality using the theory of Brady & Cronin 2001, the measurement is divided into 3 dimensions, namely, interaction quality, physical environment, and outcome quality. This study uses a quantitative approach with a descriptive method. The population in this study are passengers who have used transportation services at the PO bus DEM Holiday Bandung. The sample in this study was 100 respondents using the Slovin formula. The results obtained in this study based on 3 dimensions of the quality of bus services at the PO bus DEM Holiday Bandung are good, but there are several aspects that still need to be paid attention to by the company, namely the quality of the service, namely the cleanliness of the toilets on the bus, wifi facilities on the bus that are still not yet available, availability of first aid on the bus, accuracy of bus departure and bus arrival. The recommendation that the author can give to the company is, it is necessary to provide a first aid box so that it becomes an additional facility if there are passengers who are drunk while traveling, officers need to provide and store supplies of air freshener regularly, especially in the toilet on the bus, DEM Holiday can seek to provide wifi supporting facilities in order to make it easier for passengers to access a good network.

Keywords: Quality of Service, Quality of Interaction, Physical Environment, Quality of Results, PO Bus DEM Holiday Bandung.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan proyek akhir ini. Adapun judul proyek akhir yang saya susun adalah “**Kualitas Jasa Pelayanan Bus di PO Bus DEM Holiday Bandung**” proyek akhir ini diajukan untuk memenuhi persyaratan program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan proyek akhir ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus – tulusnya kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc, selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP selaku Kepala Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerjasama
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par.,MM.Par.,CE, selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung
4. Bapak Wishnu Hartanto, S.H, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung
5. Ibu Dra. Cucu Kurniati, MM.Par.,CHE, selaku dosen pembimbing I

6. Bapak Wisnu Prahadianto, SE.,M.SC. selaku dosen pembimbing II
7. Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan yang telah memberikan bekal dan ilmu yang sangat bermanfaat
8. Bapak Arie selaku tenaga kerja di PO Bus DEM Holiday yang telah membantu saya dalam proses pengumpulan data
9. Ibu Ratri selaku Admin di PO Bus DEM Holiday yang telah membantu saya dalam proses pengumpulan data
10. Keluarga dan teman yang telah memberi doa dan dukungan untuk kelancaran pembuatan proyek akhir ini

Dalam penyusunan proyek akhir ini, penulis menyadari bahwa proyek akhir ini masih ada banyak kekurangannya, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan juga saran yang sifatnya membangun untuk karya yang lebih baik lagi kedepannya. Harapannya, proyek akhir ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca.

Bandung,

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	15
1. Kualitas.....	15
2. Teori Jasa.....	18
3. Kualitas Jasa Pelayanan.....	19
4. Kualitas Interaksi.....	21
5. Kualitas Fisik.....	22
6. Kualitas Hasil.....	23
7. Pariwisata.....	26
8. Transportasi.....	27
B. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	35
B. Obyek Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel.....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	34

D.	Metode Pengumpulan Data.....	39
1.	Teknik Kumpul Data.....	39
2.	Alat Kumpul Data.....	40
E.	Definisi Operasional Variabel.....	41
F.	Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Hasil Penelitian.....	52
1.	Data Profil Responden.....	52
2.	Data Temuan Dimensi <i>Interaction Quality</i>	56
3.	Data Temuan Dimensi <i>Physical Environment</i>	61
4.	Data Temuan Dimensi <i>Outcome Quality</i>	64
B.	Pembahasan.....	70
1.	Analisis Dimensi <i>Interaction Quality</i>	70
2.	Analisis Dimensi <i>Physical Environment</i>	75
3.	Analisis Dimensi <i>Outcome Quality</i>	79
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI		
A.	Simpulan.....	87
B.	Rekomendasi.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		92
LAMPIRAN.....		95

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 JUMLAH PENUMPANG DI PO BUS DEM HOLIDAY BANDUNG.....	9
GAMBAR 2 DATA PENDAPATAN PENYEWAAN BUS DI DEM BANDUNG.....	10
GAMBAR 3 KERANGKA PEMIKIRAN.....	34
GAMBAR 4 JENIS KELAMIN.....	52
GAMBAR 5 USIA.....	53
GAMBAR 6 PEKERJAAN.....	54
GAMBAR 7 DOMISILI.....	55
GAMBAR 8 RENTANG PENILAIAN DIMENSI INTERACTION QUALITY.....	73
GAMBAR 9 RENTANG PENILAIAN DIMENSI PHYSICAL ENVIRONEMNT.....	77
GAMBAR 10 RENTANG PENILAIAN DIMENSI OUTCOME QUALITY.....	81
GAMBAR 11 RENTANG PENILAIAN DIMENSI INTERACTION QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT, OUTCOME QUALITY.....	85

DAFTAR TABEL

TABEL 1 JUMLAH PO BUS PARIWISATA DI JAWA BARAT TAHUN 2016 – 2020.....	2
TABEL 2 RUTE PERJALANAN DAN TIPE BUS DEM HOLIDAY BANDUNG JANUARI 2022.....	5
TABEL 3 DATA KELUHAN PENUMPANG 2018 – 2021.....	11
TABEL 4 PENGELOMPOKAN DATA KELUHAN DENGAN TEORI BRADY & CRONIN 2011.....	24
TABEL 5 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL.....	42
TABEL 6 HASIL UJI VALIDITAS.....	49
TABEL 7 HASIL UJI RELIABILITAS.....	51
TABEL 8 JADWAL PENELITIAN.....	51
TABEL 9 REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN.....	56
TABEL 10 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN PADA DIMENSI INTERACTION QUALITY.....	57
TABEL 11 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN PADA DIMENSI PHYSICAL ENVIRONMENT.....	62
TABEL 12 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN PADA DIMENSI OUTCOME QUALITY.....	65
TABEL 13 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI INTERACTION QUALITY	70
TABEL 14 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI PHYSICAL	

ENVIRONMENT	75
TABEL 15 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI OUTCOME	
QUALITY.....	79
TABEL 16 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI INTERACTION	
QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT, OUTCOME	
QUALITY.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	96
LAMPIRAN 2 SURAT IZIN PENELITIAN.....	107
LAMPIRAN 3 REKAPITULASI BIMBINGAN.....	108
LAMPIRAN 4 TURNITIN PLAGIARISM.....	109
LAMPIRAN 5 MEMO PERBAIKAN.....	110

DAFTAR PUSTAKA

- A Yoeti, O. (2014). *Pengantar Ilmu Pariwisata* . Bandung: Angkasa.
- A.Yoeti. (1997). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Adisasmitha, R. (2011). *Manajemen Pemerintah Daerah* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Akbar. (2011). Peran Harga Sebagai Indikator Kualitas Jasa Persepsi dan Pengaruh Terhadap Kemungkinan Menmbeli Konsumen. *Fokus Manajerial*.
- Alfian, R., & Phelia, A. (2021). EVALUASI EFEKTIFITAS SISTEM PENGANGKUTANDAN PENGELOLAAN SAMPAH DI TPA SARIMUKTI KOTA BANDUNG. *JICE (Journal of Infrastructural in Civil Engineering)*, 16–22.
- Arif Wibowo, M. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI UMUMBUS TRANS JOGJA. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Beirão, G. &. (2007). *Understanding Attitudes Towards Public Transport and Private Car: A Qualitative Study*. *Transport Policy*, 478–489.
- Davis, G. d. (2013). *Quality Management, Fourth Edition* .
- Demolingo, R. H. (Januari 2015). STRATEGI PENGEMBANGAN DESTINASI WISATA DESA BONGO, KABUPATEN GORONTALO. *JUMPA*.
- Djoko Setijowarno, R. B. (2001). *Pengantar Sistem Transportasi*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Eusebio, C. &. (2013). *Destination attributes evaluation, satisfaction and behavioural intentions: a structural modelling approach*. *International Journal of Tourism Research*, 66–80 .
- Fahmi, H. M. (April 2012). MODEL LAYANAN TRANSPORTASI UNTUK MENARIK MINAT WISATAWAN BERKUNJUNG KE OBYEK WISATA DI JAWA TIMUR. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*.
- Fandi, T. (1995). Strategi Pemasaran, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

- Fandy, T. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Gunn, C. A. (2002). *Tourism Planning: Basics, Concepts, Cases*. New York: Routledge.
- H, D. M. (2020). PERAN GOJEK SEBAGAI AKSES PUBLIK WISATAWAN DI BALI DAN PELOPOR EKONOMI KREATIF. *Jurnal Master Pariwisata*.
- Hadihardaja, J. (1997). *Sistem Transportasi*. Jakarta: Universitas Guna Darma.
- Hadwijoyo, S. (2012). *Perencanaan pariwisata pedesaan berbasis masyarakat*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Heriawan, R. (2004). *Peranan dan Dampak Pariwisata Pada Perekonomian Indonesia : Suatu Pendekatan Model I-O dan SAM*. Bogor : Doktoral Institut Pertanian Bogor.
- Ismayanti. (2020). *Dasar - Dasar Pariwisata* . Jakarta.
- Johann, M. &. (2018). *Measuring tourist satisfaction with destination attributes. Journal of Management and Financial Sciences*.
- Kamaluddin. (2003). *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia Jakarta.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Middleton, V. T. (2001). *Marketing in Travel and Tourism*. Bodmin: MPG Books Ltd.
- Miró, F. (2019). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: ERLANGGA.

- Negoro, A. H. (2019). Kualitas Pelayanan Becak Wisata pada Wisatawan Kapal Pesiar di Kota Probolinggo. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*.
- Oktariansyah, d. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmisi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*.
- Permana, A. E., & P, A. E. (2017). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN JASA TRANSPORTASI (STUDI KASUS PADA PO. BEJEU JURUSAN SEMARANG –JAKARTA).
- Risiant, N. S. (2016). Kajian Kebutuhan Transportasi Dalam Mendukung. *Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Spillane. (2015). Pengembangan Pariwisata Dalam Konteks Pembangunan Wilayah.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suwantoro, G. (2004). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Siamat Trisila.
- Tambunan, N. (2009). POSISI TRANSPORTASI DALAM PARIWISATA. *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Trilestari, E. W. (2004). Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkings and System Dynamics. *Disertasi*.
- Usmara, A. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book.
- Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.