

**KUALITAS JASA TRANSPORTASI PERUM DAMRI
RUTE PONTIANAK - SINTANG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun Oleh :

MENANG YUDO MULYO

201721859

JURUSAN PERJALANAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS JASA TRANSPORTASI PERUM DAMRI RUTE
PONTIANAK - SINTANG**

NAMA : MENANG YUDO MULYO
NIM : 201721859
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing I,



Sirenia Lucia Wangsanegara, Dra.,MM.,CHE
NIP. 9990310671

Pembimbing II,



Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc., CHE
NIP. 3829046001

Bandung, 15 Oktober 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

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

Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

MOTTO

“ Education... has produced a vast population able to read but unable to distinguish what is worth reading.”

G.M. Trevelyan

PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini saya persembahkan untuk :

Bapak dan Mama yang paling kusayangi yang selama ini selalu mendoakan yang terbaik untuk anak anaknya. Terimakasih karena menjadi orang yang selalu percaya bahwa mimpiku akan menjadi kenyataan.

Adikku yang selalu mendukung dan memotivasi untuk segera menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Sonya dan Ibu Jessica. Terimakasih banyak atas bimbingannya selama ini.

Teman-temanku MBP 2017 yang selama empat tahun telah berjuang Bersama dikampus tercinta kita. Terlebih untuk Tasya Rizma Febrianty, Nada Assyifa, Adhit, Danis, Andika, Dewi, Meta, Aziz, Augustine Cindy, Tara. Terimakasih telah menemani suka dan duka selama masa perkuliahan.

PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Menang Yudo Mulyo
Tempat/Tanggal Lahir : Pontianak, 6 Desember 1997
NIM : 201721859
Program Studi : Manajemen Bisnis perjalanan
Jurusan : perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
“Kualitas Jasa Transportasi Perum DAMRI rute Pontianak-Sintang” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 15 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,



Menang Yudo Mulyo

NIM: 201721859

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Perkembangan kendaraan bermotor di Indonesia saat ini berkembang dengan pesat, salah satunya di Kalimantan Barat yang mengalami peningkatan di setiap jenis kendaraan. Penyedia jasa transportasi perlu untuk memperhatikan dan mempertahankan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada penumpang agar nantinya sanggup untuk bersaing dengan perusahaan penyedia jasa sejenis. Salah satu penyedia jasa transportasi di Pontianak yang ikut andil dalam bersaing adalah Perum Damri. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana penilaian penumpang terhadap *interaction quality*, *enviromtment quality*, dan *outcome quality* dari pelayanan yang diberikan oleh Perum Damri. Metode penelitian peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan diperoleh sebanyak 100 responden yang pernah menggunakan jasa transportasi bus perum damri tujuan Pontianak – Sintang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai dimensi untuk dimensi *interaction quality* adalah 4,51 yang dinilai sangat baik, dimensi *physical environment quality* adalah 4,70 yang dinilai sangat baik, dimensi *Outcome Quality* adalah 4,19 yang dinilai baik.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Transportasi, Perum Damri

ABSTRACT

The development of motorized vehicles in Indonesia is currently growing rapidly, one of which is in West Kalimantan which has increased in every type of vehicle. Transportation service providers need to pay attention to and maintain the quality of services provided to passengers so that later they are able to compete with similar service providers. One of the transportation service providers in Pontianak that takes part in the competition is Perum Damri. The purpose of this study is to find out how passengers evaluate the interaction quality, environment quality, and outcome quality of the services provided by Perum Damri. The research method used by the researcher was a quantitative approach with the determination of the sample using purposive sampling technique and obtained as many as 100 respondents who had used the bus transportation services of Perum Damri to Pontianak – Sintang. The results show that the dimension value for the interaction quality dimension is 4.51 which is considered very good, the physical environment quality dimension is 4.70 which is considered very good, the Outcome Quality dimension is 4.19 which is considered good.

Keywords: *Quality of Service, Transportation, Perum Damri*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan berkatnya lah sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul “ **Kualitas Jasa Transportasi Perum Damri Rute Pontianak - Sintang** ” dengan baik dan tepat waktu.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Faisal Kasim S.ST.Par., MM.Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom S.Sos.,M.SC., selaku Ketua Bagian Administrasi dan Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga , S.S., MM.Par., CHE selaku Ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung dan selaku dosen pembimbing 2.
5. Ibu Sirenia Lucia Wangsanegara, , Dra.,MM.,CHE selaku Dosen pembimbing 1. Terimakasih atas ilmu yang sudah ibu berikan selama ini.
6. Ibu Dra P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc., CHE selaku Dosen pembimbing 2. Terimakasih atas ilmu yang sudah ibu berikan selama ini.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Proyek Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna mencapai hasil yang baik.

Bandung, 15 Oktober 2021

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

DAFTAR TABELx

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR DIAGRAMxiv

DAFTAR LAMPIRANxv

BAB I..... **1**

PENDAHULUAN **1**

 A. Latar Belakang Masalah **1**

 B. Rumusan Masalah 6

 C. Pembatasan Masalah 7

 D. Tujuan Penelitian 7

 E. Manfaat Penelitian 8

BAB II **9**

TINJAUAN PUSTAKA **9**

 A. Kajian Teori 9

 1. Transportasi..... 9

 2. Konsep Teori Jasa 13

 3. Kualitas Jasa..... 15

 B. Kerangka Pemikiran 20

BAB III **21**

METODE PENELITIAN **21**

 A. Pendekatan Penelitian..... 21

 B. Objek Penelitian..... 22

 C. Populasi dan Sampel 23

 D. Metode Pengumpulan Data..... 25

 1. Kuesioner 25

 2. Wawancara..... 27

 3. Studi Kepustakaan..... 27

E. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
1. Uji Validitas	28
2. Uji Reliabilitas	30
F. Definisi Matriks Operasional Variabel.....	31
G. Analisis Data.....	32
H. Jadwal Penelitian.....	34
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Profil Responden.....	35
2. <i>Interaction Quality</i>	39
3. <i>Physical Environment Quality</i>	43
4. <i>Outcome Quality</i>	48
B. Pembahasan	53
1. Analisis <i>Interaction Quality</i>	55
2. Analisis <i>Physical Environment Quality</i>	63
3. Analisis <i>Outcome Quality</i>	72
BAB V.....	82
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	82
A. Simpulan.....	82
B. Rekomendasi.....	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

TABEL	Hal
1 Jumlah Peningkatan Kendaraan Bermotor Berdasarkan Jenis	2
2 Hasil Uji Validitas	29
3 Hasil Uji Reliabilitas	31
4 Matriks Operasional Variabel	32
5 Jadwal Penelitian	34
6 Jenis Kelamin	35
7 Usia Responden	36
8 Status	37
9 Pekerjaan	38
10 Keramahan Petugas Ketika Berkomunikasi dengan Penumpang	39
11 Petugas sopan dalam menangani penumpang	40
12 Bahasa yang digunakan ketika berkomunikasi dengan penumpang	40
13 Petugas mampu dalam menanggapi keluhan penumpang	41
14 Petugas mampu dalam memenuhi keinginan penumpang	42
15 Petugas mampu dalam memenuhi kebutuhan penumpang	42
16 Suhu AC di dalam bus	43
17 Kondisi arah semburan AC didalam bus	44
18 Kondisi keharuman yang dihasilkan didalam bus	44
19 Kemudahan untuk mencari tempat duduk	45
20 Luas ruang gerak di dalam bus	45
21 Desain Interior Bus	46

22 Kondisi Toilet didalam bus	47
23 Penyampaian pelayanan dari seorang petugas kepada penumpang	47
24 Karakteristik petugas dalam melayani penumpang	48
25 Ketepatan waktu kedatangan bus	48
26 Ketepatan waktu keberangkatan bus	49
27 Kecepatan petugas dalam memberikan informasi	50
28 Kecepatan petugas dalam menanggapi permintaan	50
29 Kondisi fasilitas pendukung dalam keadaan darurat	51
30 Kondisi kebersihan didalam bus	52
31 Kondisi tempat duduk (legrest,reclining,sofa tempat duduk).....	52
32 Kesesuaian hal yang ditawarkan dengan hal yang diperoleh/dirasakan	53

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Hal
1 Jumlah Penumpang Damri Rute Pontianak – Sintang 2020	4
2 Rancangan Hierarkis Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	19
3 Kerangka Pemikiran	20
4 Logo Perusahaan Perum Damri	22
5 <i>Interaction Quality</i>	55
6 Keramahan Petugas ketika berkomunikasi dengan penumpang	57
7 Perugas sopan dalam menangani penumpang	58
8 Bahasa yang digunakan ketika berkomunikasi dengan penumpang	59
9 Petugas mampu dalam menanggapi keluhan penumpang	60
10 Petugas mampu dalam memenuhi keinginan penumpang	61
11 Petugas mampu dalam memenuhi kebutuhan penumpang	62
12 <i>Physucal Environtment Quality</i>	63
13 Suhu AC di dalam bus	64
14 Kondisi arah semburan AC di dalam bus	65
15 Kondisi keharuman yang dihasilkan di dalam bus	66
16 Kemudahan untuk mencari tempat duduk	67
17 Luas ruang gerak di dalam bus	68
18 Desain interior bus	69
19 Kondisi toilet di dalam bus	69
20 Penyampaian pelayanan dari seorang petugas kepada penumpang	70
21 Karakteristik petugas dalam melayani penumpang	71
22 <i>Outcome Quality</i>	72
23 Ketepatan waktu kedatangan bus	74
24 Ketepatan waktu keberangkatan bus	75
25 Kecepatan petugas dalam memberikan informasi	75

26 Kecepatan patugas dalam menanggapi permintaan	76
27 Kondisi fasilitas pendukung dalam keadaan darurat	77
28 Kondisi kebersihan di dalam bus	78
29 Kondisi tempat duduk (<i>legrest, reclining</i> , sofa tempat duduk)	79
30 Kesesuaian hal yang ditawarkan dengan yang diperoleh/dirasakan	80

DAFTAR DIAGRAM

DIAGRAM	Hal
1 Jenis Kelamin	35
2 Usia Responden	36
3 Status	37
4 Pekerjaan	38

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Hal
Surat Pemberian Izin Penelitian	92
Surat Pernyataan Penelitian	93
Kuesioner	94
Hasil Uji Validitas	95
Rekapitulasi Hasil Kuesioner	98
Foto Lokus	101
Rekap Bimbingan SIAKAD	103
Hasil Turnitin	104
Biodata Peneliti	105

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku dan Artikel Jurnal

- Abby Ghobadian, Simon Spelles, Matthew Jones, (1994) "Service Quality: Concepts and Models", *International journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 11 Issue: 9, pp.43-66. <https://doi.org/10.1108/02656719410074297>
- Ariani, wahyuni. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Badan Pusat Statistik. (2018). *Statistik Transportasi Jawa Barat 2017*. Bandung: BPS Provinsi Jawa Barat. Diakses dari <https://jabar.bps.go.id/publication/download.html>
- Bitner. (1992), "Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees", *Journal of Marketing*, 56 (April), 57-71.
- Brady, M.K. & Cronin, J.J. (2001), "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach", *Journal Marketing*, Vol. 65 No. 3, pp. 34-40. Diambil dari <http://pinnacle.allenpress.com/doi/10.1509/jmkg.653.34.18334>
- Brady, M.K., Voorhees, C.M., Cronin, J.J., Bourdeau, B.L. (2006), "The Good Guys Don't Always Win: The Effect of Valence on Service Perceptions and Consequences", *Journal of Service Marketing*, Vol. 20 lss 2 pp. 83-91. <http://dx.doi.org/10.1108/08876040610657011>
- Cecilia Silvestri Barbara Aquilani Alessandro Ruggieri, (2017), "Service quality and customer satisfaction in thermal tourism", *The TQM Journal*, Vol. 29 lss 1 pp. 55-81. <http://dx.doi.org/10.1108/TQM-06-2015-0089>
- Cronin, M. B. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Marketing Journal*, 38-40.
- I Gede Mahatma Yuda Bakti Sik Sumaedi, (2015), "P-TRANSQUAL: a service quality model of public land services", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 32 lss 6pp. 534-558. <http://dx.doi.org/10.1108/IJORM-06-2013-0094>
- Nasution, M. Nur. (2004). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, H. M. N. (2015). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- Salim, A. (2012). *Manajemen Transportasi (Cet.10)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian (28thth ed.)*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (27th ed.). CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). Manajemen Jasa (Ed.2). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, G. C. (2011). Service, Quality & Satisfaction (Ed.3). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suliyanto. (2018). Metode Penelitian Bisnis: untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi (Ed.1). Yogyakarta: Andi.

2. Undang – Undang

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 98 tahun 2013 tentang Peraturan Menteri tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.