

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GUNUNG
HARTA TRANSPORT SOLUTIONS BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

**Fadhlurrahman Oktya
201923242**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. GUNUNG HARTA TRANSPORT SOLUTIONS
BANDUNG**

NAMA : FADHLURRAHMAN OKTYA
NIM : 201923242
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Drs. Odang Rusmana M.M.Par.
NIP. 19630419 199703 1 002

Pembimbing Pendamping,



Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE.
NIP. 19600429 199003 2 001

Bandung, 26 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



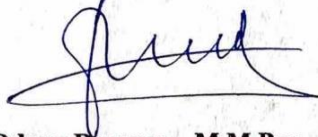
Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GUNUNG HARTA TRANSPORT SOLUTIONS BANDUNG

NAMA : FADHLURRAHMAN OKTYA
NIM : 201923242
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Drs. Odang Rusmana, M.M.Par.
NIP. 19630419 199703 1 002

Pembimbing Pendamping,



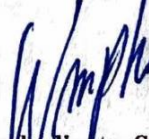
Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE.
NIP. 19600429 199003 2 001

Penguji I,



Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M.
NIP. 19690807 199403 2 001

Penguji II,



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

Bandung, 21 Agustus 2023

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan
dan Kerjasama

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung

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



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fadhlurrahman Oktya
Tempat/Tanggal Lahir : Bengkulu, 09 Oktober 2000
NIM : 201923242
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. GUNUNG HARTA TRANSPORT SOLUTIONS BANDUNG”
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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir 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 Proyek Akhir 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 26 Juni 2023

Ya  aan,

Fadhlurrahman Oktya
NIM. 201923242

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Gunung Harta Transport Solutions Bandung, tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Dalam penelitian ini teknik analisis statistik deskriptif berdasarkan Regresi Linier Sederhana. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan sudah dikategorikan Baik, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh 62,6% terhadap kepuasan pelanggan, untuk 37,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Gunung Harta Transport Solutions

ABSTRACT

Service quality is an important factor and root that can provide satisfaction for customers. The services that the company provides must pay attention to the standard quality provided to customers and must even exceed the expectations expected by customers, so that customer satisfaction can be easily obtained by the company because it can make customers survive using the company's services. The purpose of this study was to determine the quality of service at Gunung Harta Transport Solutions Bandung, the level of customer satisfaction in using transportation services, the effect of service quality on customer satisfaction. This research uses a descriptive quantitative approach, with data collection techniques carried out by distributing questionnaires, interviews and literature studies. In this research, descriptive statistical analysis techniques based on Simple Linear Regression. Service Quality and Customer Satisfaction are categorized as Good, while service quality affects 62.6% of customer satisfaction, for 37.4% influenced by other variables not studied.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Gunung Harta Transport Solutions Bandung*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang atas izin dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Gunung Harta Transport Solutions Bandung”**. Proyek akhir penelitian ini disusun dalam memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Selama proses penyusunan Proyek Akhir ini, penulis menemui banyak kendala. Namun, penulis yakin bahwa kendala-kendala tersebut dapat teratasi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.PAR., CE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Drs. Odang Rusmana, M.M.Par., selaku Pembimbing Utama yang sudah sangat membantu selama proses penyusunan Proyek Akhir ini.

6. Ibu Dra. P. Jessica J. Josary, M.SC., CHE., selaku Pembimbing Pendamping yang juga sudah sangat membantu selama proses penyusunan Proyek Akhir ini.
7. Semua staff pengajar maupun admin, terutama pada program studi Usaha Perjalanan Wisata memberikan banyak ilmu dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir.
8. Bapak Andi selaku staff di PT. Gunung Harta Transport Solutions Bandung yang sudah sangat membantu dalam proses pengumpulan data dan memperbolehkan penulis melakukan penelitian.
9. Kedua Orang Tua penulis Bapak Yasirudin, S.Sos. dan Ibu Risti Yuliana S.Pd., yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama masa perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan Proyek Akhir.
10. Seluruh anggota keluarga penulis yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis selama perkuliahan dan hingga menyelesaikan Proyek Akhir.
11. Adam, Adji, Frankie, Lucas, Tito dan Wahyu yang selalu memberikan bantuan kepada penulis dalam banyak hal sehingga Proyek Akhir ini dapat diselesaikan.
12. Teman-teman satu angkatan UPW yang sama-sama mendukung.
13. Seluruh teman-teman yang memberi bantuan dan mendukung selama perkuliahan hingga proses pengerjaan Proyek Akhir.

Penulis berharap agar proyek akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan pengelola. Penulis menyadari dalam penulisan proyek akhir ini masih banyak terdapat kekurangan serta kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik maupun saran dari berbagai pihak untuk kesempurnaan proyek akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat.

Bandung, 26 Juni 2023

Penulis

Fadhlurrahman Oktya

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
3. Kepuasan Pelanggan.....	11
4. Konsep Kepuasan Pelanggan	13
B. Kerangka Pemikiran	14
C. Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Pendekatan Penelitian.....	16
B. Obyek Penelitian	16
C. Populasi dan Sampling.....	17
1. Populasi	17

2. Sampling.....	18
D. Metode Pengumpulan Data.....	19
1. Teknik Pengumpulan Data.....	19
2. Alat Pengumpulan Data.....	22
E. Definisi Operasional Variabel.....	24
F. Analisis Data.....	26
1. Teknik Analisis Data.....	26
2. Alat Analisis Data.....	27
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
4. Uji Asumsi Klasik.....	31
G. Jadwal Penelitian.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Hasil Penelitian.....	36
1. Profil Perusahaan.....	36
2. Profil Responden.....	36
3. Data Temuan.....	39
B. Pembahasan.....	88
1. Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Gunung Harta Transport Solutions Bandung.....	88
2. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada PT. Gunung Harta Transport Solutions Bandung.....	95
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	101
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	103
A. Simpulan.....	103
1. Kualitas Pelayanan di PT. Gunung Harta Transport Solutions Bandung.....	103
2. Kepuasan Pelanggan di PT. Gunung Harta Transport Solutions Bandung.....	105
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. Gunung Harta Transport Solutions Bandung.....	107
B. Rekomendasi.....	108

DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	114
BIODATA PENULIS.....	128

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1	Keluhan Penumpang Mengenai Layanan Di GHTS Bandung.....	5
Gambar 2	Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
Gambar 3	Uji normalitas.....	31
Gambar 4	Uji Multikolinearitas.....	32
Gambar 5	Uji Heteroskedastisitas.....	33
Gambar 6	Garis Kontinum Per Indikator Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	40
Gambar 7	Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	44
Gambar 8	Garis Kontinum Per Indikator Dimensi Empat (<i>Empathy</i>).....	45
Gambar 9	Garis Kontinum Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	48
Gambar 10	Garis Kontinum Per Indikator Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)..	49
Gambar 11	Garis Kontinum Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	53
Gambar 12	Garis Kontinum Per Indikator Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	55
Gambar 13	Garis Kontinum Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	59
Gambar 14	Garis Kontinum Per Indikator Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	61
Gambar 15	Garis Kontinum Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	65
Gambar 16	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	66
Gambar 17	Garis Kontinum Per Indikator Dimensi Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>).....	68
Gambar 18	Garis Kontinum Dimensi Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>).....	70
Gambar 19	Garis Kontinum Per Indikator Dimensi Konfirmasi Ekspektasi (<i>Confirmation Of Expectation</i>).....	71
Gambar 20	Garis Kontinum Dimensi Konfirmasi Ekspektasi (<i>Confirmation Of Expectation</i>).....	73
Gambar 21	Garis Kontinum Per Indikator Dimensi Niat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>).....	75

Gambar 22	Garis Kontinum Dimensi Niat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>).....	76
Gambar 23	Garis Kontinum Per Indikator Dimensi Kesiediaan Untuk Merekomendasi (<i>Willingness To Recommend</i>).....	77
Gambar 24	Garis Kontinum Dimensi Kesiediaan Untuk Merekomendasi (<i>Willingness To Recommend</i>).....	79
Gambar 25	Garis Kontinum Per Indikator Dimensi Ketidakpuasan Pelanggan (<i>CustomerDissatisfaction</i>).....	80
Gambar 26	Garis Kontinum Dimensi Konfirmasi Ekspektasi (<i>Confirmation Of Expectation</i>).....	82
Gambar 27	Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	83
Gambar 28	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	85
Gambar 29	Uji T.....	86
Gambar 30	Koefisien Determinasi.....	87

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Jumlah Penumpang Pt. GHTS Bandung.....4
Tabel 2	Bobot Nilai Skala Likert.....21
Tabel 3	Matriks Operasional Variabel (MOV) Kualitas Pelayanan.....24
Tabel 4	Matriks Operasional Variabel (MOV) Kepuasan Pelanggan.....25
Tabel 5	Uji Validitas.....29
Tabel 6	Uji Reliabilitas.....30
Tabel 7	Jadwal Penelitian.....34
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....36
Tabel 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....36
Tabel 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....37
Tabel 11	Rekapitulasi Data Temuan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....38
Tabel 12	Rekapitulasi Data Temuan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....39
Tabel 13	Rekapitulasi Data Temuan Dimensi Empati (<i>empathy</i>).....44
Tabel 14	Rekapitulasi Data Temuan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....48
Tabel 15	Rekapitulasi Data Temuan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....49
Tabel 16	Rekapitulasi Data Temuan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....54
Tabel 17	Rekapitulasi Data Temuan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....60
Tabel 18	Rekapitulasi Data Temuan Keseluruhan Variabel Kualitas Pelayanan (X).....65
Tabel 19	Rekapitulasi Data Temuan Dimensi Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>).....67
Tabel 20	Rekapitulasi Data Temuan Dimensi Konfirmasi Ekspektasi (<i>Confirmation Of Expectation</i>).....70
Tabel 21	Rekapitulasi Data Temuan Dimensi Niat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>).....74
Tabel 22	Rekapitulasi Data Temuan Dimensi Kesiediaan Untuk Merekomendasi (<i>Willingness To Recommend</i>).....77
Tabel 23	Rekapitulasi Data Temuan Dimensi Ketidakpuasan

	Pelanggan (<i>Customer Dissatisfaction</i>).....	79
Tabel 24	Rekapitulasi Data Temuan Keseluruhan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	83
Tabel 25	Riwayat Pendidikan.....	113
Tabel 26	pengalaman praktik kerja nyata.....	114

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). Dalam *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Andriansyah. (2015). Dalam *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Fajrianti, S. (2013, September 27). <http://dishub.jabarprov.go.id/artikel/view/221>. Diambil kembali dari Manfaat Transportasi Secara Ekonomi.
- Ferdinand, A. (2006). Dalam *Metode penelitian manajemen*. Badan Penerbit Universitas .
- Hadihardaja, J., & dkk. (2007). Dalam *Sistem Transportasi*. Jakarta: Universitas Gurudarma.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). Dalam *Priciples of Marketing Global* (14th edition ed.). England: Pearson Education Limited.
- Laksana, F. (2018). Dalam *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lesmana, H. (2016). Pengaruh Kualitas Kepuasan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri. *Aplikasi Manajemen, Vol 14* . Dipetik April 10, 2023
- Lupiyoadi. (2014). Dalam *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Matantu , R. N., Tampi , D. L., & Mangindaan , J. V. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Productivity, Vol 1*. Dipetik April 25, 2023
- Mau, D. P., & Pramesti , D. S. (2019, Maret). Aksesibilitas Hotel Grand Mega Resort & SPA. *Journey, Vol 1*. Dipetik April 10, 2023
- Megawati, Baruwadi, M., & Murtisari, A. (2016, November). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Plaza Amanda Jaya. *Ilmiah Agribisnis, Vol 1*. Dipetik April 25, 2023
- Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020, Desember). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Bisnis dan Pembangunan, Vol 9*. Dipetik April 12, 2023
- Panjaitan, J. E., & Yuliati , A. L. (2016, September). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. *DeReMa Jurnal Manajemen, Vol 11*. Dipetik April 5, 2023
- Silalahi, U. (2017). Dalam *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2012). Dalam *Statistika Untuk Penelitian* . Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. (2013). Dalam *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Dalam *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, Y., Burda, A., Ridho, A., Zulkarnaini, & Darmawan, A. (2021, Desember). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan, Vol 30*. Dipetik April 07, 2023
- Sunyoto, D. (2012). Dalam *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F. (2012). Dalam *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Dalam *Pemasaran Jasa* (hal. 394). Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.