

**CITRA PERUSAHAAN TRANSPORTASI PO PAHALA KENCANA
RUTE BANDUNG – LAMPUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada

Program Diploma IV

Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan

Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

Anisah Khoiriyah

201621160

**JURUSAN PERJALANAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

**CITRA PERUSAHAAN TRANSPORTASI PO PAHALA KENCANA RUTE
BANDUNG - LAMPUNG**

NAMA : ANISAH KHOIRIYAH
NIM : 201621160
PROGRAM STUDI : MBP
JURUSAN : PERJALANAN

Pembimbing I,



Odang Rusmana, Drs., MM.Par.

NIP 19630419 199703 1 002

Pembimbing II,



Kuswardhani, Dra., M.Ed.

Bandung, 13 Juli 2020

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP.19710506 199803 1 001

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Al Quran, Surat Ar Ra'd : 11)

“Tuhanmu tidak akan pernah tidur untuk membalas apa yang telah kamu kerjakan, maka percayalah pada niat Ikhtiarmu, berusaha, selalu berdo'a maka semua akan berhasil”

(ANISAH KHOIRIYAH)

“Segala sesuatu yang bisa kau bayangkan adalah nyata”

(PABLO PICASSO)

PERSEMBAHAN

“Terima kasih kepada Bapakku tercinta yang tak pernah henti mendoakan, memotivasi dan mengorbankan segalanya agar putrinya dapat memperoleh Pendidikan setinggi-tingginya”

“Terima kasih kepada Almarhumah Ibu saya yang juga mengorbankan segalanya demi putrinya agar dapat memperoleh pendidikan setinggi-tingginya namun tidak bisa melihat kelulusan putrinya”

“Terima kasih kepada kakak dan adik ku tersayang yang selalu memberikan doa, motivasi, semangat dan hiburan saat penulis merasa down”

“Terima kasih kepada Pak Odang dan Mam Naniek yang senantiasa dengan sabar memberikan bimbingan”

“Teman-teman MBP 2016 yang selalu memberikan dukungan dan memotivasi”

“Terima kasih kepada teman-temanku khususnya Geng Singa Barong dan Geng NOVANA yang selalu memberikan semangat tiada henti”

“Terima kasih kepada kakak-kakak tingkatku khususnya Kak Monik dan Kak Fatwa yang bersedia membantu dalam penyusunan Proyek Akhir ini”

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Anisah Khoiriyah
Tempat/Tanggal Lahir : Seputih Mataram, 22 Oktober 1997
NIM : 2 0 1 6 2 1 1 6 0
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul : **Citra Perusahaan Transportasi PO Pahala Kencana Rute Bandung-Lampung** 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, 16 Juli 2020
Yang membuat pernyataan,

Anisah Khoiriyah
201621160

ABSTRAK

Berdirinya berbagai perusahaan bus antar daerah dan antar provinsi tentunya dapat memunculkan persaingan dalam bidang transportasi darat, khususnya bagi perusahaan bus yang menyediakan rute perjalanan dari Bandung menuju Lampung. Beberapa perusahaan bus yang menyediakan rute dari Bandung menuju Lampung di antaranya Sari Harum, Damri, BSI, dan Pahala Kencana. Tentunya masing-masing perusahaan menyediakan fasilitas yang berbeda-beda yang dapat dijadikan keunggulannya. PO Pahala Kencana merupakan salah satu perusahaan transportasi bukan hanya antar daerah tetapi juga antar provinsi yang memiliki berbagai macam rute keberangkatan yang juga berusaha memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas terbaik untuk para penumpangnya. Hal ini tentu saja membuat setiap perusahaan bersaing ketat untuk memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas terbaiknya bagi para penumpang guna menciptakan citra perusahaan yang baik dan positif. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui apakah citra perusahaan transportasi Pahala Kencana memiliki citra yang baik atau tidak, berdasarkan dari persepsi para penumpang Pahala Kencana khususnya untuk rute Bandung-Lampung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan 100 responden, berdasarkan data penjualan penumpang terhitung pada bulan Maret 2019. Jumlah responden didapatkan dari hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin dan menggunakan Teknik sampling yaitu insidental sampling. Instrumen pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner dan wawancara. Penelitian ini menggunakan 4 dimensi yaitu dimensi penampilan fasilitas fisik, dimensi pelayanan karyawan, dimensi kualitas dan keandalan produk serta dimensi harga yang ditawarkan menurut teori Freddy Rangkuti (2006). Hasil penelitian dari ke empat dimensi yaitu 3.42 yang berarti bahwa citra perusahaan Pahala Kencana menurut persepsi penumpangnya adalah Baik. Namun masih terdapat satu (1) dimensi yaitu dimensi Penampilan Fasilitas Fisik yang mendapatkan nilai Cukup. Sehingga peneliti memberikan rekomendasi penelitian ini adalah memperbaiki beberapa indikator, seperti memperbaiki dan memberikan perawatan berkala pada pendingin ruangan yang ada di ruang tunggu. Serta menugaskan satu (1) orang karyawan untuk menjaga kebersihan kantor, memastikan kelengkapan dan kebersihan armada sebelum waktu keberangkatan, melakukan perawatan berkala untuk keseluruhan bus termasuk perawatan mesin sekali dalam 3 bulan, dan memastikan kondisi keseluruhan bus sudah dalam keadaan siap sebelum keberangkatan.

Kata Kunci : Transportasi, Pahala Kencana, Citra Perusahaan

ABSTRACT

The establishment of various inter-regional and inter-provincial bus companies certainly can compete all land transportations, especially for several bus companies provide travel routes from Bandung to Lampung. Several bus companies that provide routes from Bandung to Lampung such as Sari Harum, Damri, BSI, and Pahala Kencana. Of course, each company provides different facilities that can be used as privilege. PO Pahala Kencana is one of the transportation companies not only between regions but also between provinces which has a variety of departure routes that also trying to provide services and provide the best facilities for passengers. Of course this thing makes each company compete strictly to provide services and provide the best facilities for the passengers to create a good and positive corporate image. This research was conducted to find out whether the image of the Pahala Kencana transportation company has a good image or not, based on the perception of the Pahala Kencana passengers, especially for the Bandung-Lampung route. This research uses quantitative descriptive research method with 100 respondents, based on passenger sales data in March 2019. The number of respondents obtained from the calculations using the Slovin formula and using a sampling technique that is incidental sampling. Instrument for collecting data using questionnaire sheets and interviews. This research uses 4 dimensions, namely dimensions of physical facilities appearance, employee service dimensions, product quality and reliability dimensions and price dimension offered according to Freddy Rangkuti's theory (2006). The results of the research from four dimensions are 3.42 means that the Pahala Kencana's image according to the perception of the passengers is Good. However, there is still one dimension, namely the Physical Facilities Appearance dimension gets a Fair score. So the researcher provides recommendations for this research is to improve several indicators such as repairing and providing regular maintenance on air conditioners in the waiting room, assigning 1 employee in charge of maintaining office cleanliness, ensuring the completeness and cleanliness of the bus fleet before departure time and doing overall maintenance of the bus to the engine once in 3 months, and ensure that the overall condition of the bus is ready before departure.

Key Words : Transportation, Pahala Kencana, Company Image

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Karena atas rahmat dan kehendak-Nya, peneliti bisa menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “Citra Perusahaan Transportasi PO Pahala Kencana Rute Bandung-Lampung”. Proyek Akhir ini saya ajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan jenjang pendidikan D-IV di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Peneliti berharap besar agar Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan untuk para pembaca, dan yang terpenting yaitu semoga dapat turut serta memajukan ilmu pengetahuan khususnya dalam dunia pariwisata.

Tentunya, Proyek Akhir ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti mengucapkan terimakasih banyak untuk mereka yang telah membantu selama pelaksanaan Penelitian Proyek Akhir, yang tentunya sangat bermanfaat bagi peneliti untuk menyelesaikan Proyek Akhir. Secara khusus, rasa terimakasih dari para peneliti sampaikan kepada :

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE., selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par. selaku Ketua jurusan Perjalanan,
4. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom, selaku ketua program studi Manajemen Bisnis Perjalanan.
5. Bapak Odang Rusmana, Drs., MM.Par selaku dosen pembimbing pertama.

6. Ibu Kuswardhani, Dra., M.Ed., selaku dosen pembimbing kedua.
7. Bapak Agus selaku narasumber
8. Seluruh dosen jurusan Perjalanan, atas semua ilmu yang telah diberikan kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
9. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, yang terlibat atas pembagian tempat Mahasiswa/I dalam pelaksanaan Penelitian Bisnis Terapan.
10. Ayah dan keluarga yang senantiasa memberikan doa dan semangat kepada peneliti.
11. Seluruh teman-teman jurusan perjalanan satu angkatan, khususnya teman-teman sesama program studi Manajemen Bisnis Perjalanan yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.
12. Geng Hijaber (Nadila, Firliana, Nabila, Dinga, Desta) telah memberikan dukungan kepada peneliti.
13. Kak Monika Gita dan Kak Fatwa Prabaharsi yang telah membantu peneliti dalam penyusunan Proyek Akhir.
14. Semua pihak yang telah membantu peneliti secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Proyek Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori	13
B. Kerangka Pemikiran	21
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
A. Pendekatan Penelitian	23
B. Objek Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	25
D. Metode Pengumpulan Data	28
E. Definisi Operasional Variabel	34
F. Analisis Data	36

G. Jadwal Penelitian.....	38
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Temuan Data Umum Penumpang dan Pembahasan	39
B. Hasil Temuan dan Pembahasan Kuesioner Citra Perusahaan.....	47
C. Nilai Rata-rata Persepsi Penumpang Mengenai Citra Perusahaan Transportasi PO Pahala Kencana	71
BAB V.....	73
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	73
A. Kesimpulan	73
B. Rekomendasi	75
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR TABEL

TABEL 1 RUTE KEBERANGKATAN PO PAHALA KENCANA.....	3
TABEL 2 JUMLAH KEBERANGKATAN PO BUS RUTE BANDUNG- LAMPUNG.....	5
TABEL 3 KELUHAN PENUMPANG KEPADA PO PAHALA KENCANA.....	7
TABEL 4 JUMLAH PENUMPANG BUS PAHALA KENCANA RUTE BANDUNG LAMPUNG MARET 2019 – FEBRUARI 2020	25
TABEL 5 UJI VALIDITAS.....	32
TABEL 6 UKURAN KOEFISIEN RELIABILITAS	33
TABEL 7 HASIL UJI RELIABILITAS	34
TABEL 8 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV).....	35
TABEL 9 INDEKS SKALA LIKERT.....	37
TABEL 10 JADWAL PENELITIAN	38
TABEL 11 PROFIL PENUMPANG BERDASARKAN JENIS KELAMIN	39
TABEL 12 PROFIL PENUMPANG BERDASARKAN USIA	40
TABEL 13 PROFIL PENUMPANG BERDASARKAN STATUS	42
TABEL 14 PROFIL PENUMPANG BERDASARKAN PEKERJAAN	43
TABEL 15 PROFIL PENUMPANG BERDASARKAN KEPERLUAN MENGUNAKAN BUS	44
TABEL 16 PROFIL PENUMPANG BERDASARKAN FREKUENSI MENGUNAKAN BUS	46
TABEL 17 PENAMPILAN FASILITAS FISIK.....	47
TABEL 18 PELAYANAN KARYAWAN.....	58
TABEL 19 KUALITAS DAN KEANDALAN PRODUK.....	67
TABEL 20 HARGA YANG DITAWARKAN.....	69
TABEL 21 NILAI RATA-RATA PERSEPSI PENUMPANG	71

DAFTAR DIAGRAM

DIAGRAM 1 JENIS KELAMIN.....	39
DIAGRAM 2 USIA	41
DIAGRAM 3 STATUS PERNIKAHAN	42
DIAGRAM 4 PEKERJAAN.....	43
DIAGRAM 5 KEPERLUAN MENGGUNAKAN BUS	45
DIAGRAM 6 FREKUENSI MENGGUNAKAN BUS.....	46

DAFTAR BAGAN

BAGAN 1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	21
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENUMPANG	81
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA	84
LAMPIRAN 3 SURAT IZIN PENELITIAN INDUSTRI.....	88
LAMPIRAN 4 SURAT IZIN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	89
LAMPIRAN 5 FORMULIR BIMBINGAN PROYEK AKHIR	90
LAMPIRAN 6 BIODATA PENULIS	93
LAMPIRAN 7 FASILITAS PERUSAHAAN.....	94
LAMPIRAN 8 TURNITIN	102

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. (2011). *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Ardianto, E. (2011). *Handbook of Public Relations*. Jakarta: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fadila, D. (2013). *Perilaku Konsumen*. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasyim, F. (2009). *Hukum Dagang*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Khairani, M. (2013). *Psikologi Belajar*. Yogyakarta: Aswaja.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Mowen, J. C. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. (2008). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations*. Jakarta: Rajawali Press.
- Philip Kotler, A. (2014). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Rakhmat, J. (2007). *Persepsi Dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta.

- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Salim, A. (2012). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setijowarno, D. (2001). *Pengantar Sistem Transportasi*. Semarang.
- Slameto. (2010). *Belajar & Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Rineka Cipta.
- Sugiarto, K. d. (2000). *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sutisna, P. T. (2006). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Umar, H. (2003). *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Raja Garfindo.
- Wardiyanta. (2006). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.