

**ANALISIS PENGARUH KINERJA *SHUTTLE CAR*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI
PT. PRIMAJASA PERDANARAYA UTAMA
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 :

Novikha Evivanny Talu

Nomor Induk : 2021305007

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

“ANALISIS PENGARUH KINERJA *SHUTTLE CAR* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI PT PRIMAJASA PERDANARAYA UTAMA BANDUNG”

NAMA : NOVIKHA EVIVANNY TALU
NIM : 2021305007
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama



Misran, Lc., MA., M.Sc.
NIP 19791224 200902 1 001

Pembimbing Pendamping



Amanda Rizka Rachim, S.pd., M.Pd
NIP 19900511 201403 2 003

Bandung, 20 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE

NIP 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

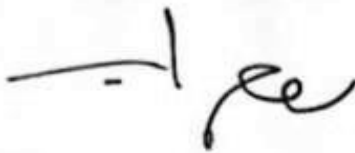
ANALISIS PENGARUH KINERJA *SHUTTLE CAR* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI PT PRIMAJASA PERDANARAYA UTAMA BANDUNG

NAMA : NOVIKHA EVIVANNY TALU

NIM 2021305007

PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



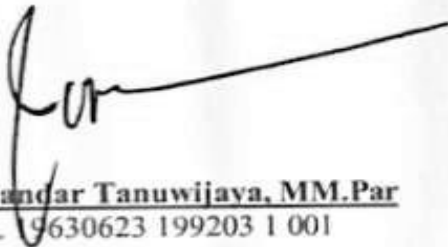
Misran, Lc., MA., M.Sc
NIP. 19791224 200902 1 001

Pembimbing Pendamping,



Amanda Rizka Rachim, S.Pd., M.Pd
NIP. 19900511 201403 2 003

Penguji I,



Drs. Linandar Tanuwijaya, MM.Par
NIP. 19630623 199203 1 001

Penguji II,



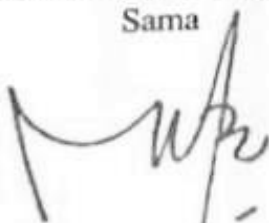
Dr. R. Kusherdvana, M.Pd, CIQAR
NIP. 19640630 198703 1 001

Bandung, 30 Juli 2025

Mengetahui,

Menyetujui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja
Sama



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

Direktur Politeknik NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

MOTTO

Amsal 23:18

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

Tuhan membawaku sejauh ini bukan untuk mengalami kegagalan tetapi untuk memperoleh masa depan yang Indah dalam rancangan Tuhan.

-Novikha Evivanny Talu-

LEMBAR PERSEMBAHAN

Proyek akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya Ayah, Ibu serta adik saya yang senantiasa mendukung, mendoakan serta memberikan penguatan dari awal saya menjadi mahasiswa di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Terima kasih sudah mengusahakan saya untuk menempuh pendidikan setinggi-tinggi nya meskipun harus terjauh dari keluarga.

Terima kasih untuk setiap kerja keras, kesabaran, serta pengorbanan dari Ayah dan Ibu yang menjadi sumber kekuatan dalam perjalanan hidup saya.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama : Novikha Evivanny Talu
Tempat/Tanggal Lahir : Tahuna, 03 November 2003
NIM : 2021305007
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
"ANALISIS PENGARUH KINERJA *SHUTTLE CAR* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI PT PRIMAJASA PERDANARAYA UTAMA BANDUNG"
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak 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 dalam naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik 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, 20 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Novikha Evivanny Talu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja *shuttle car* terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung. Kinerja *shuttle car* dalam penelitian ini diukur melalui indikator kapasitas, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan, yang mencakup keselamatan, keandalan, fleksibilitas, kenyamanan, serta kecepatan. Sementara itu, kepuasan pelanggan diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu kepuasan keseluruhan, konfirmasi ekspektasi, niat beli ulang, kesediaan merekomendasikan, dan ketidakpuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah menggunakan layanan *shuttle car*. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, sehingga peneliti mengambil responden yang paling mudah dijangkau. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin, dengan total responden sebanyak 100 orang dari total populasi sebanyak 50.803 penumpang.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana melalui bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *shuttle car* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,756. Hal ini menunjukkan bahwa 75,6% variasi dalam tingkat kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kinerja *shuttle car*, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian.

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja *shuttle car*, khususnya pada aspek keandalan jadwal, kenyamanan fasilitas, dan penanganan keluhan pelanggan, akan memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi perusahaan untuk memperkuat sistem pelayanan dan inovasi dalam upaya mempertahankan loyalitas pelanggan serta meningkatkan daya saing di sektor transportasi antar kota.

Kata Kunci: Kinerja *Shuttle Car*; Kepuasan Pelanggan; Transportasi; Layanan; PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of shuttle car performance on customer satisfaction at PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung. The performance of the shuttle car is assessed through indicators such as capacity, accessibility, and service quality, which include safety, reliability, flexibility, comfort, and speed. Meanwhile, customer satisfaction is measured based on five dimensions: overall satisfaction, confirmation of expectations, repurchase intention, willingness to recommend, and customer dissatisfaction.

The study employs a quantitative approach with a survey method. Data was collected through the distribution of questionnaires to respondents who had used the shuttle car service. The sampling technique used was non-probability sampling with a accidental sampling method, where researchers select participants who are easiest to access. The sample size was determined using the Slovin formula, resulting in 100 respondents from a total population of 50,803 passengers.

Data analysis was conducted using simple linear regression with the assistance of SPSS version 25. The results indicate that shuttle car performance has a positive and significant influence on customer satisfaction, with a significance value of 0.000 (< 0.05) and a coefficient of determination (R^2) of 0.756. This means that 75.6% of the variation in customer satisfaction can be explained by shuttle car performance, while the remaining 24.4% is influenced by other factors outside the model.

It can be concluded that improvements in shuttle car performance, particularly in the aspects of schedule reliability, comfort of facilities, and complaint handling, directly contribute to increased customer satisfaction. This research provides recommendations for the company to strengthen its service system and foster innovation in order to maintain customer loyalty and enhance competitiveness in the intercity transportation sector.

Keywords: Shuttle Car Performance; Customer Satisfaction; Services; Transportation; PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan tuntunan-Nya sehingga peneliti mampu menyusun proposal ini. Penyusunan proposal ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Penelitian ini dibantu oleh berbagai pihak dalam bentuk dukungan, kritik dan saran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan proposal ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos., M.M.Par. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Made Kerti Utami, BA, MM.Par., CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par. 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 Misran, LC., MA., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Ibu Amanda Rizka Rachim, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Pihak PT. Primajasa Perdanaraya Utama yang sudah membantu dalam pengumpulan data dan mengizinkan penulis melakukan penelitian.
8. Keluarga peneliti Papa Petrus, Mama Fonny, Ade Via yang menjadi pendukung utama selama proses penelitian dilakukan. Terima kasih sudah mendoakan dan mendukung peneliti dalam menjalani proses perkuliahan dari awal hingga saat ini.
9. Sahabat peneliti, Maria dan Julia yang setia memberikan dukungan dan penyemangat dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan.

Peneliti menyadari proyek akhir ini memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun dari Bapak/Ibu serta semua pihak sangat dibutuhkan demi penyempurnaan proyek akhir ini.

Bandung, 20 Juni 2025

Novikha Evivanny Talu

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori	9
B. Kerangka Pemikiran	21
C. Hipotesis	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
A. Pendekatan Penelitian	23
B. Obyek Penelitian	23
C. Populasi dan Sampling	24
D. Metode Pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional Variabel	30
F. Analisis Data.....	35

G. Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan	70
BAB V.....	75
SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	75
A. Simpulan	75
1. Kinerja <i>Shuttle Car</i>	75
2. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	75
3. Pengaruh Kinerja <i>Shuttle Car</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	76
B. Rekomendasi.....	76
1. Peningkatan Aksesibilitas	76
2. Optimalisasi Fasilitas Pendukung	77
3. Konsistensi Jadwal Keberangkatan.....	77
4. Penguatan Sistem Penanganan Keluhan	77
5. Inovasi Layanan dan Program Loyalitas.....	77
6. Monitoring Kinerja Berkelanjutan	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Ulasan Penumpang Mengenai Layanan <i>Shuttle Car</i>	4
GAMBAR 2 Kerangka Pemikiran Kinerja <i>Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan</i>	21
GAMBAR 3 Uji Normalitas.....	41
GAMBAR 4 Uji Multikolinearitas	42
GAMBAR 5 Uji Heterokedastisitas	43
GAMBAR 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
GAMBAR 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
GAMBAR 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
GAMBAR 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan <i>Shuttle Car</i> Dalam 1 Bulan	50
GAMBAR 10 Garis Kontinum Setiap Instrumen Variabel Kinerja <i>Shuttle Car</i> .	54
GAMBAR 11 Garis Kontinum Variabel Kinerja <i>Shuttle Car</i>	58
GAMBAR 12 Garis Kontinum Setiap Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan	61
GAMBAR 13 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan	65
GAMBAR 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	66
GAMBAR 15 Hasil Uji T	67
GAMBAR 16 Hasil Uji F.....	68
GAMBAR 17 Koefisien Determinasi	69

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Perusahaan Penyedia Layanan <i>Shuttle Car</i>	2
TABEL 2 Produk PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung	3
TABEL 3 Jumlah Penumpang <i>Shuttle Car</i>	4
TABEL 4 Bobot Nilai Skala Likert.....	28
TABEL 5 Matriks Operasional Variabel (MOV).....	34
TABEL 6 Matriks Operasional Variabel (MOV).....	35
TABEL 7 Uji Validitas Kinerja Transportasi.....	39
TABEL 8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	39
TABEL 9 Uji Reliabilitas	40
TABEL 10 Dimensi Variabel Kinerja <i>Shuttle car</i>	51
TABEL 11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja <i>Shuttle car</i> .	56
TABEL 12 Dimensi Variabel Kepuasan Pelanggan	59
TABEL 13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	63

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Izin Penelitian	80
LAMPIRAN 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	82
LAMPIRAN 3 Bukti Bimbingan	83
LAMPIRAN 4 Kuesioner	84
LAMPIRAN 5 Uji Validitas Variabel Kinerja <i>Shuttle Car</i> (X)	87
LAMPIRAN 6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	88
LAMPIRAN 7 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja <i>Shuttle Car</i> (X).....	89
LAMPIRAN 8 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	90
LAMPIRAN 9 Tabulasi Data	91
LAMPIRAN 10 Hasil Turnitin	93

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. (2002). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Arifin, A., & Widyaningsih, N. (2021). Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Microtrans Jak Lingko (Puri Kembangan–Kalideres). *Jurnal Sosial dan Teknologi*, 1(5), 410–418.
- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (kuantitatif), serta Pemilihan Informan Kunci (kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Ilmiah*, 7(3).
- Azhari, A., & Sepriyanti. (2023). Penelitian Mixed Method Research untuk Disertasi. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 10.
- Basri, R., Said, M., & Yunus, M. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perusahaan pada PT PLN (Persero) ULP Mattirotasi. *Indonesian Journal of Business and Management*, ISSN 2460-3767.
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2020). *Research Methods for Business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Cahyono, E. A., Sutomo, N., & Hartono, A. (2019). Literatur review: Panduan Penulisan dan Penyusunan. *Jurnal Keperawatan*, 12(2), 12.
- Creswell, J. W., & Creswell, D. J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan Nachrawi, S. H. (2021). *BUMN sebagai Usaha Pemerintah Menuju Kesejahteraan Rakyat: Tinjauan Filosofis, Sosiologis, Politis dan Yuridis*. CV Cendekia Press.
- Gujarati, N.D. (2012). *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba
- Hermawan, R. K. (2001). *Sistem Teknologi Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. Eureka Media Aksara
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi & Akuntansi)*, 5(3), 413–423.

- Karim, R. (2021, Februari 23). Pengertian Objek Penelitian: Jenis, Prinsip, dan Cara Menentukan. *Deepublishstore*. <https://deepublishstore.com/pengertian-objek-penelitian/>
- Mahyuddin, I. P., et al. (2024). *Teknik Transportasi*. Arsy Media.
- Nasution, M. N. (2008). *Manajemen Transportasi* (Edisi revisi). Jakarta: Ghalia Indonesia. ISBN 979-978-450-544-1
- Nur Khaerat, N., Rangan, P. R., & Mahyuddin, et al. (2021). *Sistem Transportasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Purwanza, & Wardhana, A. (2022). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan kombinasi*. CV. Media Sains Indonesia
- Sari, M. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA dan Pendidikan IPA*, 6(1), 41–43.
- Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Suhardi, M., & Purwanto, S. K. (2016). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* (Edisi 2). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Suhardi, M. (2023). *Buku Ajar Dasar Metodologi Penelitian*. Penerbit P4I
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).