

**KEPUASAN PELANGGAN KELAS PREMIUM DI XTRANS
SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV



Disusun oleh :

GITA FIRYAL DEWI ROMIZA SULAIMAN
201621168

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
JURUSAN PERJALANAN**

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

2020

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

"KEPUASAN PELANGGAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE

RUTE BANDUNG – JAKARTA"

NAMA : GITA FIRYAL DEWI ROMIZA SULAIMAN

NIM : 201621168

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing I,



Dwiesty Dviah Utami, SST.Par., MM.Par., M.Sc

NIP. 19861007 201101 2 015

Pembimbing II,



Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.Ikom

NIP. 19800515 200605 2 001

Bandung,

Mengetahui,

Kepala ~~Bagian~~ Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,



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

NIP. 19710506 199803 1 001

HALAMAN MOTTO

"Life is not to cry but to be grateful for and be fought for, start with prayer and smile"

- **Merry Riana** -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat bantuan-Nya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini. Selain itu penulis ingin mempersembahkan Proyek Akhir ini kepada:

Orang tua saya, karena selalu mendukung dalam bentuk moril maupun materil

Diri sendiri, karena telah berjuang dan selalu tetap semangat walaupun masalah datang silih berganti. Terima kasih untuk selama ini tidak pernah menyerah.

Terima kasih banyak saya ucapkan kepada semua pihak yang selalu membantu untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini. Serta tak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada dosen-dosen, teman-teman seperjuangan di MBP, dan keluarga besar saya.

Tertanda,

Gita Firyal

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Gita Firyal Dewi Romiza S
Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 10 Mei 1998
NIM : 201621168
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan (MBP)
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
“Kepuasan Pelanggan Kelas Premium di Xtrans shuttle rute Bandung – Jakarta”
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, 11 September 2020

Yang membuat pernyataan,



Gita Firyal Dewi Romiza S

NIM : 201621168

ABSTRAK

Dalam sebuah perusahaan jasa transportasi, kepuasan pelanggan sangat penting dan sangat dibutuhkan untuk menjaga sebuah eksistensi perusahaan jasa transportasi tersebut. Pelanggan akan merasa puas jika tingkat persepsi yang mereka dapatkan lebih tinggi dari pada yang mereka harapkan sebelumnya. Kepuasan pelanggan dapat dinilai dari aspek kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, dan biaya atau kemudahan dari suatu jasa atau produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan yang sudah menggunakan jasa transportasi Xtrans shuttle, karena adanya peningkatan kelas premium rute Bandung – Jakarta. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu deskriptif kuantitatif. Selanjutnya, peneliti memberikan kuesioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan kelas premium di Xtrans shuttle rute Bandung – Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para pelanggan Xtrans shuttle kelas premium rute Bandung-Jakarta sudah merasa puas karena penilaian skor untuk keseluruhan dimensi harapan dan persepsi untuk Xtrans shuttle kelas premium rute Bandung - Jakarta dinilai sudah baik dan sangat baik.

Kata Kunci: Jasa Transportasi, Kepuasan Pelanggan, Kelas Premium

ABSTRACT

In a transportation service company, customer satisfaction is very important and is needed to maintain a transportation service company's existence. Customers will feel satisfied if the level of perception they get is higher than they expected before. Customer satisfaction can be assessed in terms of product quality, service quality, price, emotional factors, and the cost or convenience of a service or product. The purpose of this study is to look at the level of customer satisfaction that already uses Xtrans shuttle transportation services, due to an increase in the premium class of the Bandung - Jakarta route. The researcher used is a quantitative descriptive in this research. The researcher used questionnaire to obtain the data. Furthermore, the researcher gave the questionnaire to know the customer satisfaction on Xtrans in the premium class of Bandung - Jakarta route. The results of this study indicate that customers of the premium class Xtrans shuttle Bandung - Jakarta route are satisfied because the score assessment for all dimensions of expectations and perceptions for the premium class Xtrans shuttle Bandung - Jakarta route is considered to be good and very good.

Keywords: Transportation Services, Customer Satisfaction, Premium Class

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunianya yang diberikan saya dapat menyelesaikan Proyek Akhir Penelitian ini dengan selesainya Proyek Akhir ini tidak lepas dari kerjasama dan dukungan dari orangtua dan rekan-rekan semuanya.

Rasa terima kasih yang tidak akan saya lupa ucapkan kepada para pembimbing yang selalu memberikan saya arahan dan bimbingan, serta memberikan kepercayaan yang besar kepada saya selama ini.

Selain bantuan dari Tuhan Yang Maha Esa, penulis sangat banyak dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par selaku Ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.Ikom selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan sebagai Pembimbing II.
5. Ibu Dwiesty Dyah Utami, SST.Par., MM.Par., M.Sc. selaku Pembimbing I.
6. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan.
7. Seluruh Staff Xtrans shuttle yang sangat kooperatif dalam membantu penulis mengumpulkan data dan untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Kedua orang tua saya dan keluarga.

9. Sahabat penulis yang selalu mendukung dan menyemangati penulis.
10. Magadir yang selalu menyemangati penulis.
11. Teman-teman Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan dan teman-teman angkatan 2016.

Penulis sadar akan ketidak sempurnaan hasil dari penelitian ini, oleh karena itu penulis menerima jika mendapat saran maupun kritik saran guna memperbaiki penelitian ini agar dapat menjadi manfaat dikemudian hari.

Bandung, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	I
HALAMAN MOTTO	II
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	III
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	IV
ABSTRAK.....	V
ABSTRACT	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	7
D. MANFAAT PENELITIAN.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. KAJIAN PUSTAKA.....	9
B. PENELITIAN TERDAHULU.....	24
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. PENDEKATAN PENELITIAN.....	28
B. OBJEK PENELITIAN.....	29
C. POPULASI DAN SAMPLING.....	30
D. METODE PENGUMPULAN DATA.....	32
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	35

F. ANALISIS DATA.....	39
G. JADWAL PENELITIAN.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. HASIL PENELITIAN.....	47
B. PEMBAHASAN.....	88
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	102
A. SIMPULAN.....	102
B. REKOMENDASI.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

TABEL 1 DAFTAR KELUHAN PELANGGAN.....	5
TABEL 2 PENELITIAN TERDAHULU.....	24
TABEL 3 SKALA PENILAIAN MENGUKUR HARAPAN.....	33
TABEL 4 SKALA PENILAIAN MENGUKUR PERSEPSI.....	34
TABEL 5 MATRIKS OPRASIONAL VARIABEL.....	37
TABEL 6 HASIL UJI VALIDITAS.....	41
TABEL 7 HASIL UJI RELIABILITAS.....	44
TABEL 8 JADWAL PENELITIAN.....	46
TABEL 9 JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	47
TABEL 10 USIA RESPONDEN.....	48
TABEL 11 PEKERJAAN RESPONDEN.....	49
TABEL 12 KUALITAS PRODUK KELAS PREMIUM DI XTRANS RUTE BANDUNG – JAKARTA	50
TABEL 13 HARAPAN KUALITAS PELAYANAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	54
TABEL 14 HARGA KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	58
TABEL 15 FAKTOR EMOSIONAL KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	61
TABEL 16 HARAPAN BIAYA DAN KEMUDAHAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	64
TABEL 17 DIMENSI PENILAIAN RESPONDEN HARAPAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	67
TABEL 18 PERSEPSI KUALITAS PRODUK KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	70
TABEL 19 PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	74
TABEL 20 HARGA KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	77
TABEL 21 FAKTOR EMOSIONAL PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	80

TABEL 22 PERSEPSI BIAYA DAN KEMUDAHAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	83
TABEL 23 DIMENSI PENILAIAN RESPONDEN PERSEPSI KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	86

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	27
GAMBAR 2 HASIL ITEM TOTAL HARAPAN.....	44
GAMBAR 3 HASIL ITEM TOTAL PERSEPSI.....	45
GAMBAR 4 GARIS KONTINUM KUALITAS PRODUK KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	51
GAMBAR 5 GARIS KONTINUM KUALITAS PRODUK DARI KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	52
GAMBAR 6 GARIS KONTINUM KUALITAS PELAYANAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	55
GAMBAR 7 GARIS KONTINUM KUALITAS PELAYANAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	56
GAMBAR 8 GARIS KONTINUM HARGA KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	59
GAMBAR 9 GARIS KONTINUM HARGA KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	60
GAMBAR 10 GARIS KONTINUM FAKTOR EMOSIONAL KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	62
GAMBAR 11 GARIS KONTINUM FAKTOR EMOSIOANAL KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	63
GAMBAR 12 GARIS KONTINUM BIAYA DAN KEMUDAHAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	66
GAMBAR 13 GARIS KONTINUM BIAYA DAN KEMUDAHAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	67
GAMBAR 14 GARIS KONTINUM HARAPAN TERHADAP KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	68
GAMBAR 15 GARIS KONTINUM KUALITAS PRODUK KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	71
GAMBAR 16 GARIS KONTINUM KUALITAS PRODUK DARI KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	72

GAMBAR 17 GARIS KONTINUM KUALITAS PELAYANAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	75
GAMBAR 18 GARIS KONTINUM KUALITAS PELAYANAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	76
GAMBAR 19 GARIS KONTINUM HARGA KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	79
GAMBAR 20 GARIS KONTINUM HARGA KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	80
GAMBAR 21 GARIS KONTINUM FAKTOR EMOSIONAL KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA....	82
GAMBAR 22 GARIS KONTINUM FAKTOR EMOSIOANAL KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	83
GAMBAR 23 GARIS KONTINUM BIAYA DAN KEMUDAHAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA....	85
GAMBAR 24 GARIS KONTINUM BIAYA DAN KEMUDAHAN KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	86
GAMBAR 25 GARIS KONTINUM PERSEPSI TERHADAP KELAS PREMIUM DI XTRANS SHUTTLE RUTE BANDUNG – JAKARTA.....	87
GAMBAR 26 PEMBAHRUAN MENGGUNAKAN ARMADA YANG LEBIH BESAR.....	90
GAMBAR 27 PEMBAHARUAN MENGGUNAKAN KURSI YANG LEBIH NYAMAN DAN RUANG KAKI LEBIH BESAR	91
GAMBAR 28 PEMBAHARUAN DENGAN PENAMBAHAN FASILITAS SAKLAR UNTUK CHARGER PONSEL.....	94

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, Indra, and &. Suhaji. 2012. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi Semarang Pandan Wangi Semarang." *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis* 1–19.
- Andriansyah. 2015. "Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori." Retrieved (https://moestopo.ac.id/wp-content/uploads/2016/05/Manajemen-Transportasi-Dalam-Kajian-Dan-Teori-Oleh-Dr.-Andriansyah.-M.Si_.pdf).
- Ardiawan, Wendi, and &. Happy. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo) Skripsi." *Skripsi* 1–87.
- Agustina Vina. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus*.
- Apriano, Wahyudi. 2009. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina Di Pekanbaru." *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau* (2003):7–25.
- Fauzi, Abdul Rahman. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Di PT. Kereta Api Indonesia (Survei Pada Penumpang KA Argo Parahyangan)." 18–53.
- Ferry, Arif. 2017. "Analisis Pemilihan Moda Transportasi Di Pasar." *UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO* 6.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*

- Ngatmo, Ngatmo, and Tri Bodroastuti. 2012. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang." *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis* 1(1).
- Setiawan, Candra. 2013. "Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Bahari Lamongan." *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang* 1–16.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Sugiyono*.
- Trisnawati, Echy, Setiawan Assegaff, and Eni Rohaini. 2019. "Pengaruh Perceived Ease Of Use , Perceive Usefulness , Service Quality , Perceived Value Terhadap Customer Saticfaction Pada Pengguna Grab (Studi Kasus Mahasiswa STIKOM DB Jambi)." *Program Sistem Informasi* 82–96.
- Zakaria, Shandy Ibnu. 2013. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi." *Universitas Diponegoro* 22–24.