

**KUALITAS PELAYANAN BUS DI PO. PAKAR  
UTAMA BANDUNG**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma IV



Disusun oleh :

**RHEINA DESTA ISKANDAR**

201621177

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN**

**JURUSAN PERJALANAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

**BANDUNG**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

JUDUL PROYEK AKHIR

**“KUALITAS PELAYANAN BUS DI PO. PAKAR UTAMA BANDUNG”**

NAMA : RHEINA DESTA ISKANDAR  
NIM : 201621177  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing I,



**Bagus Githa Adhitva M., MM.Par**

Pembimbing II,



**Kuswardhani, Dra., M.Ed.**

NIP. 19550125 198603 2 001

Bandung, .....

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

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

NIP. 19710506 199803 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rheina Desta Iskandar  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 10 Februari 1998  
NIM : 201621177  
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan (MBP)  
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:  
“ **Kualitas Pelayanan Bus di PO. Pakar Utama Bandung**” 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, .....

Yang membuat pernyataan,



**Rheina Desta Iskandar**  
NIM : 201621177

## HALAMAN MOTTO

*“a little progress each day adds up to **big results**”*

*-Satya Nani*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat serta bantuan-Nya peneliti dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini. Peneliti juga ingin mempersembahkan Proyek Akhir ini kepada:

**Kedua orang tua**, karena telah memberi doa serta dukungan secara materil maupun moril kepada peneliti

**Diri sendiri**, karena selalu pantang menyerah untuk berjuang selama ini untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Tak lupa, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Tertanda,

Rheina Desta

## ABSTRAK

PO. Pakar Utama Bandung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi yaitu menyewakan bus pariwisata. Agar tetap dinilai baik oleh para konsumennya, kualitas pelayanan bus adalah hal penting yang perlu diperhatikan. Kualitas sebuah layanan dapat dikatakan baik apabila persepsi (kenyataan) yang dirasakan oleh konsumen lebih tinggi dibanding ekspektasi (harapan) yang dirasakan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya keluhan dari konsumen mengenai kualitas pelayanan bus, terutama didalamnya yaitu mengenai pelayanan kru bus. Kualitas pelayanan bus dapat dinilai menggunakan 4 dimensi yang dikemukakan oleh Deb & Ahmed (2018) yaitu dimensi *safety*, *comfort*, *accessibility*, dan *timely performance*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menilai kualitas pelayanan bus dari sudut pandang konsumen. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling*. Penelitian ini menggunakan jenis sampel jenuh yaitu seluruh populasi dijadikan sebagai sampel. Sampel yang didapatkan yaitu sebanyak 87 sampel. Alat kumpul data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang disebarakan kepada 87 penumpang PO. Pakar Utama Bandung. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa kualitas pelayanan bus di PO. Pakar Utama Bandung pada dimensi *safety* dan *accessibility* sudah dirasakan baik oleh para penumpang. Namun, perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan bus pada dimensi *comfort* terutama pada indikator perilaku staf, dan *timely performance* pada indikator ketepatan waktu berangkat. Peneliti merekomendasikan agar pihak PO. Pakar Utama Bandung dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bus, terutama pada dimensi *comfort* yaitu misalnya dengan mengadakan pemilihan *bus crew of the month* dengan memberikan *reward* berupa bonus atau *voucher* untuk para *crew* bus agar mereka termotivasi untuk tetap melayani penumpang dengan baik dan pada dimensi *timely performance* untuk selalu menginformasikan apabila terjadi keterlambatan agar kualitas pelayanan bus dapat dinilai lebih baik lagi oleh para konsumen.

Kata Kunci: Transportasi Pariwisata, Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Bus

## **ABSTRACT**

*PO. Pakar Utama Bandung is one of the companies which engaged in the tourism transportation sectors, renting out tourist buses. In order to be considered good by its customers, the quality of bus service is an important thing to pay attention to. The quality of a service can be said to be good if the customers perception (reality) is higher than the perceived expectations. The background of this research is from customer's complaints about the quality of bus services, especially about the service of bus crews. The quality of bus service can be assessed by using 4 dimensions proposed by Deb & Ahmed (2018), the dimensions are safety, comfort, accessibility, and timely performance. The purpose of this study is to assess the quality of bus services from a customer's point of view. The research method used is descriptive quantitative with non-probability sampling techniques. This study used a saturated sample type, it means the entire population was used as a sample. The samples of this research were 87 as the sample. The primary data collection tool used was a questionnaire distributed to 87 passengers. The results of this study indicate that the quality of bus services at PO. Pakar Utama Bandung on the dimensions of safety and accessibility have been assessed well by the passengers. However, it is necessary to improve the quality of bus services in the dimensions of comfort and timely performance. There are several recommendations to improve the quality of bus services. In comfort dimensions, PO. Pakar Utama Bandung have to hold an election day to choose the best bus crew of the months. It can motivate them to give the best service they could give. And the recommendation for timely performance dimension is to inform the customer about delayed of departure time clearly. So, the customers can assess the quality of bus services well.*

*Keywords: Tourism Transportation, Service Quality, Bus Services Quality*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Rasulullah SAW beserta keluarganya.

Rasa terima kasih yang teramat besar kepada pihak-pihak serta rekan-rekan yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam memberi dorongan dan semangat, juga membantu secara materi maupun moral kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi terciptanya Proyek Akhir yang lebih baik lagi. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih setulus- tulusnya 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 Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par selaku Ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
4. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.Ikom selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
5. Bapak Bagus Githa Adhitya M., MM.Par selaku Pembimbing I,
6. Ibu Kuswardhani, Dra., M.Ed selaku Pembimbing II,
7. Seluruh staff PT. Pakar Utama Bandung yang sangat membantu dalam memberikan informasi,
8. Kedua orang tua dan keluarga,
9. Fandy yang selalu ada memberi semangat dan dukungan,
10. Seluruh sahabat peneliti (Magadir, Calor, Mooja, Jalja dan kawan-kawan) yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada peneliti,



11. Teman-teman Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan dan teman-teman angkatan 2016.

Peneliti sadar akan ketidak sempurnaan hasil dari penelitian ini, maka dari itu peneliti sangat menerima kritik ataupun saran yang membangun agar penelitian ini dapat bermanfaat dikemudian hari.

Bandung, Oktober 2020

Peneliti

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>9</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>D. Keterbatasan Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>E. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>10</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
<b>A. Kajian Teori</b> .....	<b>11</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>26</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>29</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	30
<b>A. Desain Penelitian</b> .....	<b>30</b>
<b>B. Objek Penelitian</b> .....	<b>30</b>
<b>C. Populasi dan Sampel</b> .....	<b>31</b>
<b>D. Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>32</b>
<b>E. Definisi Operasional Variabel</b> .....	<b>43</b>
<b>F. Analisis Data</b> .....	<b>46</b>
<b>G. Jadwal Penelitian</b> .....	<b>47</b>
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	48
<b>A. Hasil Penelitian</b> .....	<b>48</b>
<b>B. Pembahasan</b> .....	<b>74</b>
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	88
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>88</b>

<b>B. Rekomendasi.....</b>	<b>90</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN.....	99

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 DAFTAR JUMLAH TAMU YANG MENGGUNAKAN JASA PO. PAKAR UTAMA PADA JANUARI - MARET 2020.....	5
TABEL 2 TIPE DAN FASILITAS ARMADA.....	6
TABEL 3 JENIS MESIN DAN KAPASITAS ARMADA.....	6
TABEL 4 PENELITIAN TERDAHULU.....	26
TABEL 5 BOBOT NILAI SKALA LIKERT.....	36
TABEL 6 HASIL UJI VALIDITAS.....	39
TABEL 7 HASIL UJI RELIABILITAS EKSPEKTASI.....	41
TABEL 8 HASIL UJI RELIABILITAS PERSEPSI.....	42
TABEL 9 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL.....	44
TABEL 10 JADWAL PENELITIAN.....	47
TABEL 11 USIA RESPONDEN.....	48
TABEL 12 JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	49
TABEL 13 JENIS PEKERJAAN RESPONDEN.....	50
TABEL 14 KOTA ASAL RESPONDEN.....	51
TABEL 15 STATISTIK DESKRIPTIF EKSPEKTASI DALAM DIMENSI SAFETY.....	52
TABEL 16 STATISTIK DESKRIPTIF PERSEPSI DALAM DIMENSI SAFETY.....	55
TABEL 17 STATISTIK DESKRIPTIF EKSPEKTASI DALAM DIMENSI COMFORT.....	58
TABEL 18 STATISTIK DESKRIPTIF PERSEPSI DALAM DIMENSI COMFORT.....	61

TABEL 19 STATISTIK DESKRIPTIF EKSPEKTASI DALAM DIMENSI ACCESSIBILITY.....	64
TABEL 20 STATISTIK DESKRIPTIF PERSEPSI DALAM DIMENSI ACCESSIBILITY.....	66
TABEL 21 STATISTIK DESKRIPTIF EKSPEKTASI DALAM DIMENSI TIMELY PERFORMANCE.....	69
TABEL 22 STATISTIK DESKRIPTIF PERSEPSI DALAM DIMENSI TIMELY PERFORMANCE.....	72

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	29
GAMBAR 2 GARIS KONTINUM EKSPEKTASI PADA DIMENSI SAFETY KUALITAS PELAYANAN BUS DI PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	54
GAMBAR 3 GARIS KONTINUM PERSEPSI PADA DIMENSI SAFETY KUALITAS PELAYANAN BUS DI PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	57
GAMBAR 4 GARIS KONTINUM EKSPEKTASI PADA DIMENSI COMFORT KUALITAS PELAYANAN BUS DI PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	60
GAMBAR 5 GARIS KONTINUM PERSEPSI PADA DIMENSI COMFORT KUALITAS PELAYANAN BUS DI PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	63
GAMBAR 6 GARIS KONTINUM EKSPEKTASI PADA DIMENSI ACCESSIBILITY KUALITAS PELAYANAN BUS DI PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	65
GAMBAR 7 GARIS KONTINUM PERSEPSI PADA DIMENSI ACCESSIBILITY KUALITAS PELAYANAN BUS DI PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	68
GAMBAR 8 GARIS KONTINUM EKSPEKTASI PADA DIMENSI TIMELY PERFORMANCE KUALITAS PELAYANAN BUS DI PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	71
GAMBAR 9 GARIS KONTINUM PERSEPSI PADA DIMENSI TIMELY PERFORMANCE KUALITAS PELAYANAN BUS DI PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	74
GAMBAR 10 ARMADA JETBUS 2 BIG BUS 52 SEAT PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	79

GAMBAR 11 INTERIOR ARMADA JETBUS 2 BUS 52 SEAT PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	79
GAMBAR 12 ARMADA NEW RN 285 BIG BUS 47 SEAT PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	80
GAMBAR 13 INTERIOR ARMADA NEW RN 285 BIG BUS 47 SEAT PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	80
GAMBAR 14 ARMADA JETBUS 2 BIG BUS 59 SEAT PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	81
GAMBAR 15 KURSI ARMADA JETBUS 2 BIG BUS 59 SEAT PO. PAKAR UTAMA BANDUNG.....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

A. Instrumen Penelitian .....	100
B. Surat Izin Melakukan Penelitian .....	104
C. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	105
D. Hasil Turnitin .....	106
E. Hasil Rekap Kuesioner .....	107
F. Rekap Agenda Bimbingan .....	109



## DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, B. G. (2018). *Exhibition Service Quality and Its Influence to Exhibitor Satisfaction*. *III(Icoborot 2018)*, 66–74. <https://doi.org/10.2991/icoborot-18.2019.10>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atsatalada, N. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PO. Sumber Alam. *Skripsi Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Azwar, S. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basrowi, & Suwandi. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Butnaru, Gina Ionela; Miller, Amanda. (2012). Conceptual approaches on quality and theory of tourism services. *Procedia Economics and Finance* 3 375 – 380, 376.
- Chowindra, C. (2015). Studi Deskriptif Perilaku Generasi Muda Surabaya Dalam Melakukan Aktivitas Berwisata. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.4 No.1*.
- Darpito, S. H. (2013). Analisis Pengaruh Penyesalan, Nilai Komplain, dan Kepuasan terhadap Niat Pembelian Ulang dengan Niat Menyampaikan

- Komplain sebagai Intervening Variabel. *Institutional Repository UPN "Veteran" Yogyakarta*.
- Deb, S., & Ahmed, M. A. (2018). *Determining the service quality of the city bus service based on users' perceptions and expectations. Travel Behaviour and Society*.
- Fiatiano, E. (2004). Perencanaan Paket Wisata atau Tur. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*.
- Ghotbabadi, Ali Ramezani; Setareh, Feiz; Baharun, Dr. Rohaizat. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences Vol. 5, No. 2, 271*.
- Goetsch, D., & Davis, S. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality, 6th ed.* Upper Saddle River: NJ: Pearson Education, Inc.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*.
- Hadi, S. (2000). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Harto, B. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal TEKNOIF*.
- Hasan, I. (2002). Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. *Jakarta: Ghalia Indonesia*.
- Hoyle, D. (2007). *Quality Management Essentials*. UK: Elsevier Limited.
- Iles, R. (2005). "Service Standards", Public Transport in Developing Countries. *Emerald Group Publishing Limited*.

Irwanto, A., Rohman, F., & Noermijati. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Strategi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruhnya pada Terbentuknya Word-of-mouth di Perumahan Madani Group Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 86.

Karami, M., Maleki, M. M., & Dubinsky, A. J. (2016). Cultural Values and Customers' Expectations and Perceptions of Service Encounter Quality. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(1) : 2-26.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, R. I. (2015, Desember 17). *RENCANA STRATEGIS 2015 - 2019 KEMENTERIAN PARIWISATA*. Retrieved from [kemenparekraf.go.id](http://www.kemenparekraf.go.id): <http://www.kemenparekraf.go.id/index.php/post/rencana-strategis-2015-2019-kementerian-pariwisata>

Kominfo. (2015). *Saatnya Kembangkan Potensi Pariwisata Indonesia*. Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Kompas.com. (2019, Oktober 2). *Naik, Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing ke Indonesia Capai 10,87 Juta Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "Naik, Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing ke Indonesia Capai 10,87 Juta"*, <https://money.kompas.com/read/2019/10/02/055135126/naik-jumla>. Retrieved from Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2019/10/02/055135126/naik-jumlah-kunjungan-wisatawan-asing-ke-indonesia-capai-1087-juta>

Kompasiana. (2019). *Pariwisata di Indonesia*. Kompasiana Beyond Blogging.

Kotler, P.; K.L., Keller. (2012). *Marketing Management*. Upper Saddle River.

- Kurnia, D., Susandy, G., & Apriandi, D. W. (2019). The Influence of Shop Atmosphere and Accessibility on Changes In Consumer Behavior From Traditional Markets to Modern Retailers (In Traditional Markets For Subang Consumers). *Diskrusus Ilmu Manajemen STIES*.
- Kurniadi, A. (2018). Perhitungan Pengkondisian Udara Pada Bus Pariwisata Dengan Kapasitas Tempat Duduk 22 Kursi. *Repository UPN Veteran Jakarta*.
- Kurniansah, R. (2016). Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Komponen Destinasi Wisata Lakey-Hu'u Kabupaten Dompu. *JUMPA*, 73.
- Kusherdiana. (2011). *Pemahaman Lintas Budaya Dalam Konteks Pariwisata dan Hospitaliti*. Bandung: Alfabeta.
- Lovelock, C. (1996). *Services Marketing*. London: Prentice Hall Inc.
- Margono. (2004). *Metodologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Maurice P., M. Lavoie, L. Laflamme, L. Svanstrom, C. Romer, R. Anderson. (2001). *Safety and safety promotion: definitions for operational developments*. Injury Control and Safety Promotion 8.
- Musianto, L. S. (2002). Perbedaan Pendekatan Kuantitatif dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 4, No. 2*.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Cetakan 6. Bogor: Ghalia.
- Nitisusastro, H. M. (2013). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: AlfaBeta.

- Novitasari, E., & Prakoso, B. E. (2016). Kualitas Pelayanan Bus Tingkat Wisata City Tour Jakarta Sebagai Transportasi Khusus Pariwisata di Kota. *Jurnal Bumi Indonesia*, 2.
- Nuriata. (1992). Perencanaan Perjalanan Wisata. *Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*.
- Pendit, N. S. (2006). Ilmu Pariwisata : Sebuah Pengantar Perdana. *Jakarta: PT Pradnya Paramita*.
- Pratama, Y. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PO. Rosalia Indah di Palur Karanganyar Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 15 Edisi Khusus April 2015*, 181-188.
- Raditya, D. (2013). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi PO. Wisata Komodo, Denpasar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*.
- Riduwan. (2004). Metode dan Teknik Menyusun Tesis. *Bandung: Alfabeta*.
- Riduwan. (2010). Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. *Bandung: Alfabeta*.
- Sabri, F. A. (2010). Perkembangan Hotel Syari'ah di Indonesia; Mengonsep Pariwisata Islami. *KARSA: Jurnal Sosial dan Budaya Keislaman*.
- Sahyunu, Bua, H., Sukotjo, E., & Hatani, L. (2018). *Effects of Service Quality and Tourist in Wakatobi Regency*. *International Journal of Scientific @ Engineering Research* Volume 9, Issue 7, 1488.

- Saikat Deb, M. A. (2018). Determining the service quality of the city bus service based on users' perceptions and expectations. *Travel Behaviour and Society*.
- Salim, A. (2012). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers Citra Niaga Buku Perguruan Tinggi.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). Dasar Metodologi Pendidikan. *Yogyakarta: Literasi Media Publishing*.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung: Alfabeta, CV*.
- Sunyoto, D. (2013). Metodologi Penelitian Akuntansi. *Bandung: PT. Refika*.
- Supriyati. (2011). Metodologi Penelitian. *Bandung: Labkat press*.
- Suryabrata, S. (2004). Metodologi Penelitian. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Suwantoro, G. (2004). Dasar-Dasar Pariwisata. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Tambunan, N. (2009). Posisi Transportasi Dalam Pariwisata. *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara, edisi VI*.
- Tjiptono, F. (2007). Pemasaran Jasa Edisi Pertama: Cetakan Ketiga. *Malang: Penerbit Bayumedia Publising*.
- Wijayasa, I. W. (2017). Komponen Sebuah Perjalanan Wisata (Tour). *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama dan Budaya Fakultas Dharma Dusta Institut Hindu Dharma Negeri Denpasar*.

- Wulandari, W., & Masdupi, E. (2014). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Usaha Murni.
- Wyckof. (2002). Prinsip Pemasaran, *Edisi Ketujuh, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Yudiantyo, Wawan; Hartadinata, Dwi. (2019). Analisis dan Perancangan Kursi Penumpang Bis Pariwisata Ditinjau dari Aspek Ergonomi di PT XYZ Bandung. *Journal of Integrated System*.
- Yupratama, A. (2015). Pengaruh Komponen Paket Wisata Terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan di Pulau Tidung Kepulauan Seribu. *repository.upi.edu*.