

**KUALITAS PELAYANAN OPERASIONAL BUS
PARIWISATA DI PT MARJAYA TRANS BANDUNG**

PROYEK AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam
menyelesaikan Program Diploma IV**



Disusun Oleh :

ADHITIA RIDHWAN GUNAWAN

201721845

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

JURUSAN PERJALANAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

LEMBAR PENGESAHAN

USULAN PENELITIAN

**KUALITAS PELAYANAN OPERASIONAL BUS PARIWISATA DI PT.
MARJAYA TRANS BANDUNG**

NAMA : ADHITIA RIDHWAN GUNAWAN

NIM : 201721845

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

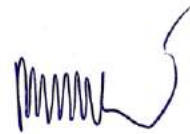
Pembimbing I,



Ina Veronika Ginting, S.Sos.,M.I.Kom.

NIP. 19800515 200605 2 001

Pembimbing II,



Siti Yulia Irani Nugaha, SE.,MM.Par.

NIP. 197807292005022001

Bandung, 18 Oktober 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan

Menyetujui,

Plt. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

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

NIP. 197105061998031001

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

NIP. 197105061998031001

MOTTO

“Ilmu itu lebih baik dari kekayaan, karena kekayaan itu harus kamu jaga, sedangkan ilmu yang akan menjagamu”.

-Ali bin Abi Thalib -

“Education is the key to unlocking the world, a passport to freedom”.

-Oprh winfrey-

LEMBAR PERSEMBAHAN

Proyek akhir ini saya persembahkan untuk:

Ayah dan ibu yang saya cintai yang selalu mendukung dari awal hingga akhir, yang selalu mendoakan anaknya untuk melakukan yang terbaik. Terimakasih selalu menjadi *supportsystem* dalam hidup ini.

Kakak saya dan saudara – saudara yang mendukung dan menyemangati untuk menyelesaikan proyek akhir ini.

Teman – teman MBP 2017 yang sudah 4 tahun berjuang bersama di kampus kita tercinta terlebih untuk: Tara zilda, Tasya, dewi, adi, nada, yudo, aziz, felicia, agustine

PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Adhithia Ridwan Gunawan
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 21 Maret 1998
NIM : 201721845
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **Kualitas Pelayanan Operasional Bus Pariwisata Di PT Marjaya trans di 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 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, Juli 2021
Yang membuat pernyataan,



Adhithia Ridhwan Gunawan

201721845

ABSTRAK

PT. Marjaya Trans adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyewaan bus pariwisata yang layanannya meliputi dalam pulau Jawa hingga luar pulau Jawa. Perusahaan ini memiliki unit penyewaan kendaraan sebanyak 25 unit yang terbagi dari mobil niaga, elf, hi ace, medium bus, big bus. Dalam melayani konsumen staff PT. Marjaya Trans tentunya harus memiliki sifat ramah, tangkas dan profesional. Hal seperti ini sudah sewajarnya dimiliki oleh *staff* PT. Marjaya Trans sebagai bentuk ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Terdapat beberapa keluhan kualitas pelayanan dari konsumen yang ditujukan kepada *staff* pada saat reservasi berlangsung. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi penumpang yang menggunakan layanan PT. Marjaya Trans Bandung. Penelitian ini menggunakan teori 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangibility, Empathy, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance*. Penelitian ini menggunakan metode analisis IPA (*ImportancePerformanceAnalysis*) yang memberi pengukuran Ekspektasi dan Persepsi konsumen. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa dari 4 dimensi yaitu: *Tangibility, Empathy, responsiveness* dan *Assurance* mendapat respon yang sangat baik, namun terdapat beberapa indikator pada dimensi *Reliability* yang mendapatkan nilai cukup sehingga belum memenuhi dari ekspektasi konsumen. Sehingga perusahaan PT. Marjaya Trans harus melakukan pelatihan untuk *staff* terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Supaya diharapkan dapat memenuhi ekspektasi dari konsumen pengguna jasa penyewaan bus pariwisata PT. Marjaya Trans.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi dan Ekspektasi, IPA (*ImportancePerformanceAnalysis*)

ABSTRACT

PT. Marjaya Trans is a company engaged in the rental of tourism buses whose services cover the island of Java to outside the island of Java. This company has 25 vehicle rental units which are divided into commercial cars, elves, hi ace, medium buses, big buses. In serving customers, staff of PT. Marjaya trans, of course, must have a friendly, agile and professional nature. Things like this are naturally owned by the staff of PT. Marjaya Trans as a measure of the quality of service provided by the company to consumers. There are several complaints of service quality from consumers addressed to the staff at the time of the reservation. The purpose of this study was to determine the expectations and perceptions of passengers who use the services of PT. Marjaya Trans Bandung. This study uses the theory of 5 dimensions of service quality, namely: Tangibility, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance. This study uses the IPA (ImportancePerformanceAnalysis) analysis method which provides a measurement of consumer expectations and perceptions. This research concludes that from 4 dimensions, namely: Tangibility, Empathy, responsiveness and Assurance got a very good response, but there are several indicators on the Reliability dimension that get sufficient scores so that they do not meet consumer expectations. So that the company PT. Marjaya Trans must conduct training for related staff to improve the quality of service provided by the company to consumers. So that it is expected to meet the expectations of consumers who use the tourism bus rental services of PT. Marjaya Trans.

Keywords: Service Quality, Perceptions and Expectations, IPA (Importance Performance Analysis)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kehendakNya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Operasional Bus Pariwisata Di PT. Marjaya Trans Bandung”** yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat pembelajaran untuk menyelesaikan program Diploma IV, Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, dan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir. Pihak-pihak yang terlibat adalah:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom S.Sos., M.Sc., selaku Ketua PLT Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung dan Ketua Bagian Administrasi dan Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Endang Komesty Sinaga, S.S., MM.Par., CHE selaku ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I Kom., selaku pembimbing I yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
5. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par. selaku pembimbing II yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
6. PT. Marjaya Trans yang telah memberikan kesempatan untuk penelitian kepada peneliti.

7. Kedua orang tua, keluarga serta kerabat yang selalu memberikan semangat kepada peneliti.
8. Teman-teman seperjuangan MBP 2017 terkhusus Tara Zilda.

Peneliti menyadari bahwa dalam Usulan Penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna mencapai hasil yang baik. Semoga Usulan Penelitian ini dapat diterima dengan baik dan bermanfaat.

Bandung,..... 2021

Penulis

Adhitia Ridhwan Gunawan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO.	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.	iv
PERNYATAAN MAHASISWA.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA.PENGANTAR.	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
B. Kerangka Pemikiran	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN.....	23
A. Pendekatan Penelitian,	23
B. Obyek Penelitian	23
C. Populasi dan Sampling	31
D. Metode Pengumpulan Data	33
E. Definisi Operasional Variabel	36
F. Analisis Data	38
BAB IV	48

HASIL PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan	64
BAB V	81
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	81
A. Kesimpulan	81
B. Rekomendasi	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Logo PT. Marjaya Trans.....	24
GAMBAR 2 Struktur Organisasi PT. Marjaya Trans	27
GAMBAR 3 SOP Karyawan	28
GAMBAR 4 SOP Reservasi	29
GAMBAR 5 SOP Driver.....	30

DAFTAR BAGAN

BAGAN 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	22
BAGAN 2 Diagram Kartesius.....	39

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Pre, In dan Post	25
TABEL 2 Bentuk Skala pengukuran.....	34
TABEL 3 Matrix Operasional Variabel.....	36
TABEL 4 Skala Rentang	42
TABEL 5 Hasil Uji Validitas	43
TABEL 6 Hasil Uji Validitas Lanjutan	44
TABEL 7 Hasil Uji Reabilitas	46
TABEL 8 Jadwal Penelitian	46
TABEL 9 Data Profil Responen	48
TABEL 10 Penilaian Ekspetasi Konsumen Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	50
TABEL 11 Penilaian Ekspetasi Konsumen Pada Dimensi <i>Empathy</i>	51
TABEL 12 Penilaian Ekspetasi Konsumen Pada Dimensi <i>Reliability</i>	52
TABEL 13 Penilaian Ekspetasi Konsumen Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	53
TABEL 14 Penilaian Ekspetasi Konsumen Pada Dimensi <i>Assurance</i>	54
TABEL 15 Penilaian Persepsi Konsumen Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	56
TABEL 16 Penilaian Persepsi Konsumen Pada Dimensi <i>Empathy</i>	57
TABEL 17 Penilaian Persepsi Konsumen Pada Dimensi <i>Reliability</i>	58
TABEL 18 Data Komplain Konsumen Dimensi <i>Reliability</i>	59
TABEL 19 Data Komplain Konsumen Dimensi <i>Reliability</i>	60
TABEL 20 Penilaian Persepsi Konsumen Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
TABEL 21 Data Komplain Konsumen Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
TABEL 22 Penilaian Persepsi Konsumen Pada Dimensi <i>Assurance</i>	62
TABEL 23 Penilaian <i>Service Quality</i>	65
TABEL 24 Indikator Kuadran I	74
TABEL 25 Indikator Kuadran II.....	75
TABEL 26 Indikator Kuadran III	77
TABEL 27 Indikator Kuadran IV	78

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, Ph.D.& Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: andy
- Fandy Tjiptono, Ph.D.& Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: andy
- Gunawan.H. (2014). Pengantar Transportasi dan Logistik. Jakarta: Rajawali
- Hardiyansyah. (2011:35). Studi Manajemen Operasi Industri, Jasa dan Publik. Yogyakarta: Ombak
- Hardiyansyah. (2011:40). Studi Manajemen Operasi Industri, Jasa dan Publik. Yogyakarta: Ombak
- I GEDE SANDHIYASA, (2017). Transportasi. Denpasar: Koranbuleleng
- Phillip Kotler, Kevin Lane Keller (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 26 (2017). tentang penyelenggaraan angkutan.
- Parasuraman et al. (2016). In F. Tjiptono, *Quality Service dan Satisfaction*. Yogyakarta: andy.
- Rohani. (2013) Bus operation, *Quality Service and The Role of Bus Provider and Driver*. Malaysia: Elsevier
- Sugiyono. (2009). Metode penelitian..kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. (2012). Skor *Sevqual* oleh Parasuraman dkk. Yogyakarta: andy
- Valerie A Zeithaml, Maryjo Bitner, Dwayne D. Gremler, (2010). *Service, Marketing-Strategy John wiley & Sons*