

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI DI  
PT BANTEN TOUR MANDIRI**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

**YOGI GUNTARA HAFIFI**

NIM: 201621180

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

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL USULAN PENELITIAN**

**KUALITAS JASA TRANSPORTASI DI PT. BANTEN TOUR MANDIRI**

NAMA : YOGI GUNTARA HAFIFI  
NIM : 201621180  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN  
JURUSAN : PERJALANAN

Pembimbing I



**Wisnu Prahadianto, SE., M.Sc**  
**NIP. 19730315 200605 1 002**

Pembimbing II



**Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom**  
**NIP. 19800515 200605 2 001**

Bandung, 18 Oktober 2021

Mengetahui,

Kepala bagian Administrasi dan Kemahasiswaan,

**Andar Danova L. Goeltom., S.Sos., M.Sc**  
**NIP. 19710506 199803 1 001**

## MOTTO

قَيِّمًا لِيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا

“Qayyimal liyunzira ba'san syadidam mil ladunhu wa yubasysyiral-mu'mininal-lazina ya'malunhasilihati anna lahum ajran hasana(n)”

( Al – Kafhi ayat 2 )

“Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan akan siksa yang sangat pedih dari sisi-Nya dan memberikan kabar gembira kepada orang-orang mukmin yang mengerjakan kebajikan bahwa mereka akan mendapat balasan yang baik”

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yogi Guntara Hafifi  
Tempat/Tanggal Lahir : Lebak, 27 April 1997  
NIM : 201621180  
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Transportasi Di PT. Banten Tour Mandiri”** merupakan hasil karya dan hasil dari pengolahan penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara yang 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 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 ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan atau ada klaim terhadap kemurnian 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, 22 November 2021

Yang membuat pernyataan



Yogi Guntara Hafifi

201621180

## ABSTRAK

Tingginya minat wisata domestik di Indonesia sangat menarik perhatian besar beberapa daerah maupun provinsi yang ada di Indonesia seperti Jawa Barat, Bali, Banten, dan lain-lain. Berkat tingginya minat wisatawan terhadap pariwisata Indonesia, mendorong pemerintah daerah berlomba-lomba membangun infrastruktur pariwisata, terutama dalam hal transportasi untuk mempermudah wisatawan mencapai suatu destinasi. Hal ini menjadi alasan semakin banyaknya perusahaan transportasi yang bermunculan. Salah satunya adalah PT. Banten Tour Mandiri, yang menjadi objek penelitian. Perusahaan ini bergerak di bidang transportasi. PT. Banten Tour Mandiri menawarkan produk jasa transportasi, *shuttle*. Sebagai perusahaan layanan jasa transportasi, dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat memberi kepuasan bagi penumpang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Pengukurannya didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa, yaitu, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sumber data utama diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarluaskan kepada penumpang PT. Banten Tour Mandiri. Dari hasil olahan data peneliti, diketahui bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, dimensi *tangible* dan *assurance* menjadi poin yang paling diharapkan atau dianggap penting penumpang. Nilai persepsi justru sebaliknya, di mana penumpang *shuttle* PT. Banten Tour Mandiri menilai bahwa persepsi atau layanan jasa transportasi yang dirasakan masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa penumpang belum puas dengan pelayanan jasa transportasi dalam hal ini *shuttle* yang diberikan oleh PT. Banten Tour Mandiri belum sesuai dengan ekspektasi penumpang. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Banten Tour Mandiri kepada penumpang belum optimal. Hal ini terbukti dari data hasil olahan peneliti terkait nilai *service quality* yang berada di angka -0,26, yang mengindikasikan bahwa persepsi yang dirasakan belum memenuhi harapan penumpang. Hal ini juga dapat diketahui berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *Importance – Performance Matrix* yang menunjukkan bahwa terdapat tujuh butir indikator yang termasuk dalam Kuadran I, yang mana termasuk dalam kategori prioritas utama.

Kata kunci: Transportasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Dimensi Kualitas Pelayanan

## ABSTRACT

*The high interest in domestic tourism in Indonesia is very interesting in some regions and provinces in Indonesia such as West Java, Bali, Banten, and etc. Due to the high interest of tourists in Indonesia, encouraging local governments compete to build tourism infrastructure, especially in terms of transportation to make it easier for tourists to reach a destination. This is the reason why more and more transportation companies are popping up. One of them is PT. Banten Tour Mandiri which is became the research object. This company is engaged in the transportation sector. PT. Banten Tour Mandiri offers transportation service product. As a transportation service company, good service quality is needed so that it can provide satisfaction for the passengers. In this research, the researcher used the concept of service quality that's improved by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1998). The measurement is based on a multi-item scale which is designed to measure the customer expectations and perceptions, as well as the gap between the two on the five main dimensions of service quality, namely; tangible, empathy, responsiveness, reliability and assurance. This research used quantitative research methods. The main data source was obtained from the results of questionnaires that was distributed to the passengers of PT. Banten Tour Mandiri. From the results of the research data processing, it is known that from the five dimensions of service quality, the tangible and assurance dimensions are the most expected or important points for the passengers. The perception value is just the opposite, where the shuttle passengers of PT. Banten Tour Mandiri considers that the perceived perception or service of transportation services is in the fairly good category. This indicates that passengers are not satisfied with the transportation services yet, in this case the shuttle that's provided by PT. Banten Tour Mandiri hasn't met the expectations of passengers. The quality of service is provided by PT. Banten Tour Mandiri to passengers hasn't been optimal. This is evident from the data processed by researchers related to the value of service quality which is at -0.26, which indicates that the perceived perception has not met the expectations of passengers. This can also be known based on the results of the analysis using the Importance – Performance Matrix which shows that there are seven indicators included in Quadrant I, which are included in the main priority category.*

*Keywords: Transportation, Service Quality, Passenger's Satisfaction, Dimension of Service Quality*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan YME, karena berkat rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan proyek akhir sebagai persyaratan untuk sidang yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Transportasi di PT Banten Tour Mandiri”**

Pembuatan proyek akhir ini untuk melengkapi salah satu persyaratan untuk lulus dari Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung. Berkat pertolongan dari berbagai pihak yang mau meluangkan waktu dan pikirannya sehingga peneliti bisa menyelesaikan proses pembuatan proyek akhir ini. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc, selaku Plt. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandng.
2. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par, selaku Ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Ibu Ina Veronika Ginting., S.Sos., M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang sekaligus menjadi Dosen Pembimbing II.
4. Bapak Wisnu Prahadianto, SE., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing I.
5. Tim PT. Banten Tour Mandiri yang sudah mengizinkan peneliti melakukan penelitian dan sudah sangat membantu penulis selama penelitian.

6. Orangtua penulis yang sudah memberikan dukungannya kepada peneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini.
7. Teman – teman Manajemen Bisnis Perjalanan yang sudah berbagi ilmu dan saling mendukung satu sama lain demi terselesaikannya proyek akhir ini dengan baik. Serta seluruh rekan – rekan yang sudah membantu peneliti yang tak dapat disebutkan satu per satu. Terakhir, peneliti menyadari dalam penyusunan proyek akhir ini masih ada kekurangan baik dari segi penulisan maupun kelengkapan informasi, untuk itu peneliti berharap ada saran dan kritikan dari para pembaca agar kami bisa lebih baik lagi pada penelitian selanjutnya.

Bandung, 19 Oktober 21

Penulis



## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                  | I   |
| MOTTO .....                              | II  |
| ABSTRAK.....                             | III |
| ABTRACT .....                            | IV  |
| KATA PENGANTAR .....                     | V   |
| DAFTAR ISI.....                          | VII |
| DAFTAR TABEL.....                        | IX  |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | X   |
| BAB I: PENDAHULUAN.....                  | 1   |
| A. Latar Belakang Masalah .....          | 1   |
| B. Rumusan Masalah.....                  | 6   |
| C. Tujuan Penelitian .....               | 6   |
| D. Manfaat Penelitian .....              | 7   |
| BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....           | 8   |
| A. Kajian Teori.....                     | 8   |
| 1. Konsep Teori Transportasi.....        | 8   |
| 2. Konsep Teori Jasa .....               | 11  |
| 3. Konsep Teori Kualitas Pelayanan ..... | 13  |
| B. Kerangka Pemikiran .....              | 15  |
| BAB III: METODOLOGI PENELITIAN .....     | 16  |
| A. Pendekatan Penelitian .....           | 16  |
| B. Objek Penelitian.....                 | 16  |
| C. Populasi dan Sampel.....              | 18  |
| 1. Populasi.....                         | 18  |
| 2. Sampel.....                           | 19  |

|  |        |
|--|--------|
| D. Metode Pengumpulan Data.....  | 20     |
| 1. Teknik dan Alat Kumpul Data.....  | 20     |
| E. Uji Validitas dan Reliabilitas.....   | 22     |
| 1. Uji Validitas.....  | 22     |
| 2. Uji Reliabilitas.....   | 24     |
| F. Definisi Operasional Variabel.....  | 25     |
| G. Analisis Data.....  | 29     |
| <br>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....   | <br>32 |
| A. Hasil Penelitian.....   | 32     |
| 1. Data Profil Responden.....  | 32     |
| 2. Data Ekspektasi Penumpang <i>Shuttle</i> Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Banten Tour Mandiri..... | 33     |
| 3. Data Persepsi Penumpang <i>Shuttle</i> Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Banten Tour Mandiri.....   | 40     |
| B. Pembahasan.....   | 48     |
| 1. Analisis Kepuasan Penumpang.....  | 48     |
| 2. Penilaian Kualitas Pelayanan.....   | 56     |
| 3. <i>Importance – Performance Analysis (IPA)</i> .....  | 61     |
| <br>BAB V: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....   | <br>73 |
| A. Kesimpulan.....   | 73     |
| <br>B. Rekomendasi.....  | <br>75 |
| <br>DAFTAR PUSTAKA.....  | <br>78 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1 Data Jumlah Penumpang Pt Banten Tour Mandiri Tahun 2021 .....                 | 3  |
| Tabel 2 Data Jumlah Penumpang Pt. Banten Tour Mandiri Tahun 2018, 2019, Dan 2020..... | 4  |
| Tabel 3 Uji Validitas .....   | 23 |
| Tabel 4 Uji Reliabilitas .....  | 25 |
| Tabel 5 Matriks Operasional Variabel .....  | 25 |
| Tabel 6 Data Profil Responden .....   | 32 |
| Tabel 7 Ekspektasi Penumpang Terhadap Dimensi Tangible .....                          | 33 |
| Tabel 8 Ekspektasi Penumpang Terhadap Dimensi Empathy .....                           | 35 |
| Tabel 9 Ekspektasi Penumpang Terhadap Dimensi Responsiveness .....                    | 36 |
| Tabel 10 Ekspektasi Penumpang Terhadap Dimensi Reliability.....                       | 38 |
| Tabel 11 Ekspektasi Penumpang Terhadap Dimensi Assurance .....                        | 39 |
| Tabel 12 Persepsi Penumpang Terhadap Dimensi Tangible .....                           | 41 |
| Tabel 13 Persepsi Penumpang Terhadap Dimensi Empathy .....                            | 43 |
| Tabel 14 Persepsi Penumpang Terhadap Dimensi Esponsiveness .....                      | 44 |
| Tabel 15 Persepsi Penumpang Terhadap Dimensi Reliability.....                         | 45 |
| Tabel 16 Persepsi Penumpang Terhadap Dimensi Assurance .....                          | 46 |
| Tabel 17 Nilai Rata-Rata Dimensi Tangible.....  | 48 |
| Tabel 18 Nilai Rata-Rata Dimensi Empathy.....   | 50 |
| Tabel 19 Nilai Rata-Rata Dimensi Responsiveness.....                                  | 52 |
| Tabel 20 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability .....                                    | 53 |
| Tabel 21 Nilai Rata-Rata Dimensi Assurance .....                                      | 55 |
| Tabel 22 Nilai Service Quality .....  | 57 |
| Tabel 23 Indikator Kuadran I.....   | 62 |
| Tabel 24 Indikator Kuadran Ii.....  | 67 |
| Tabel 25 Indikator Kuadran Iii.....   | 70 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| gambar 1 Kerangka Pemikiran.....                         | 15 |
| Gambar 2 Logo Pt. Banten Tour Mandiri.....               | 17 |
| Gambar 3 Armada Pt. Banten Tour Mandiri .....            | 18 |
| Gambar 4 Diagram Cartesius.....                          | 30 |
| Gambar 5 Tampilan Shuttle Pt. Banten Tour Mandiri.....   | 42 |
| Gambar 6 Diagram Kartesius Ekspektasi Dan Persepsi ..... | 61 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |           |
|--|-----------|
| <b>LAMPIRAN 1 - BUKTI PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b> | <b>80</b> |
| <b>LAMPIRAN 2 – TURNITIN.....</b>                      | <b>81</b> |
| <b>LAMPIRAN 3 – ARMADA PT BANTEN TOUR MANDIRI.....</b> | <b>82</b> |
| <b>LAMPIRAN 4 – DOKUMENTASI PENELITIAN.....</b>        | <b>83</b> |
| <b>LAMPIRAN 5 – KUESIONER PROFIL RESPONDEN.....</b>    | <b>84</b> |

## DAFTAR PUSTAKA

- F, M. (2005). *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kamaludin, R. (1987). *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler&Ketler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2008). *Marketing Management, Thirteenth Edition*. Erlangga.
- Lovelock, C. (1997). *Service Marketing and Management*. Australia: Prentice Hall.
- Nasution. (2008). *Management Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rambat Lupiyoadi, R. (2015). *Praktikum Metode Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setijowarno, D. (2001). *Pengantar Sistem Transportasi*. Semarang : Universitas Katolik Soegijapranata.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.