

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN JASA BUS PARIWISATA GEGE TRANSPORT
YOGYAKARTA DI MASA PANDEMI *COVID – 19***



Oleh

CAHAYA PARAMUDITA

NO. MHS: 417100484

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN JASA BUS PARIWISATA GEGE TRANSPORT
YOGYAKARTA DI MASA PANDEMI *COVID – 19***



Oleh

CAHAYA PARAMUDITA

NO. MHS: 417100484

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN JASA BUS PARIWISATA GEGE TRANSPORT
YOGYAKARTA DI MASA PANDEMI *COVID* – 19**



Oleh

CAHAYA PARAMUDITA

NO. MHS: 417100484

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Hari Rachmadi, S.E., M.M
NIDN. 0505076501

Pembimbing II

Agus Wihowo S.BS., S.Sos., S.ST., M.M
NIDN. 0502076701

Mengetahui

Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji, S.H., M.M.
NIDN. 0508066401

**BERITA ACARA UJIAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN JASA BUS PARIWISATA GEGE TRANSPORT
YOGYAKARTA DI MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Oleh
CAHAYA PARAMUDITA
NO. MHS: 417100484
Telah dipertahankan di depan tim penguji
dan dinyatakan **LULUS**

Pada tanggal:

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Yudi Setiaji S.H., M.M
NIDN. 0508066401

Penguji I : Hari Rachmadi, S.E., M.M
NIDN. 0505076501

Penguji II : Agus Wibowo S.BS., S.Sos., S.ST., M.M ()
NIDN. 0502076701

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta


Drs. Prihatno, M.M.
NIDN/0526125901

HALAMAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cahaya Paramudita

NIM : 417100484

Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA BUS PARIWISATA
GEGE TRANSPORT YOGYAKARTA DI MASA PANDEMI
COVID-19**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disebut dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Desember 2021



Cahaya Paramudita

MOTTO

“It is never too late to be what you might have been”

(George Elliot)

“Gantungkan cita-cita mu setinggi langit, Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang”

(Ir. Soekarno)

“If opportunity doesn't knock, go build a door”

(Milton Berle)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, saya mempersembahkan karya ini sebagai rasa cinta dan kasih sayang saya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan keridho-an dan nikmat sehat kepada saya sehingga skripsi ini berakhir dengan baik, sesuai dan selesai.
2. Ibu dan Bapak yang sangat saya cintai, terimakasih atas segala pengorbanan baik materi, tenaga, dan doa restu untuk saya. Tidak lupa untuk keluarga besar saya, terimakasih atas dukungan dan doa yang selalu mengiringi setiap langkah saya.
3. Teruntuk dosen pembimbing saya dan semua dosen yang telah membantu dalam proses penelitian hingga selesai, saya ucapkan banyak terimakasih atas waktu dan tenaga bapak/ibu.
4. Untuk diri saya sendiri, terimakasih banyak atas segala perjuangan dan kesabaran sehingga bisa sampai di titik ini.
5. Teruntuk sahabat dan teman-teman seperjuangan saya, terimakasih banyak atas segala kemurahan hati dan dukungan kalian dalam membantu skripsi ini.
6. Teruntuk GeGe Transport Yogyakarta, terimakasih telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di GeGe Transport Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA BUS PARIWISATA GEGE TRANSPORT YOGYAKARTA DI MASA PANDEMI *COVID-19*” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program diploma (D4) pada program sarjana Terapan Pariwisata jurusan Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam Menyusun skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat bimbingan dan bantuan berbagai pihak, baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu izinkan penulis mengucapkan rasa berterimakasih yang sangat mendalam kepada:

1. Bapak Hari Rachmadi., S.E., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah sabar serta menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan yang sangat luar biasa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Agus Wibowo, SBS., S.Sos., S.ST., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah sabar serta menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan yang sangat luar biasa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M selaku Dosen Penguji dan Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Kepada Bapak Agus Wahyuno yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di GeGe Transport Yogyakarta.
6. Kepada semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu persatu, peneliti mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga atas semua dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam melakukan penelitian ini, dengan ini peneliti memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Tak lupa peneliti berharap adanya kritik dan saran dari semua pihak untuk memperbaiki penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, Desember 2021

Cahaya Paramudita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	7
1. Pariwisata	7
2. Transportasi	8

3. Angkutan Wisata	9
4. Jasa	10
5. Perilaku Konsumen	13
6. Kualitas Pelayanan	14
7. Prokes <i>COVID-19</i>	16
8. Keputusan Menggunakan Jasa	17
B. Kerangka Pemikiran.....	20
C. Penelitian Terdahulu	20
D. Hipotesis.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Variabel dan Indikator.....	25
E. Metode Pengumpulan Data/Instrumen Penelitian.....	32
1. Jenis Instrumen Penelitian	33
2. Uji Kelayakan Instrumen.....	35
F. Metode Analisis Data.....	38
1. Jenis Metode Analisis	38
2. Uji Kelayakan Variabel	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	42
1. Sejarah GeGe Transport	42

2. Lokasi GeGe Transport	43
3. Jam Operasional GeGe Transport	43
4. Visi, Misi dan Motto GeGe Transport.....	44
5. Fasilitas di GeGe Transport.....	44
6. Struktur Organisasi GeGe Transport	49
B. Pembahasan Hasil Penelitian	50
1. Deskripsi Karakteristik Responden	50
C. Hasil Uji Kelayakan Instrumen.....	53
1. Hasil Uji Validitas	53
2. Hasil Uji Reliabilitas	55
D. Hasil Uji Kelayakan Variabel	56
1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	56
2. Hasil Uji F (Simultan).....	61
3. Hasil Uji T (Parsial).....	62
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	63
E. Pembahasan Hasil Penelitian	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	18
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 4.1 Keterangan Jumlah Karyawan	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.7 Hasil SPSS Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji T.....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rumus <i>Product Moment</i>	36
Gambar 3.2 Rumus Cronbach's Alpha	37
Gambar 4.1 Kantor GeGe Transport.....	43
Gambar 4.2 Bus Pariwisata GeGe Transport	45
Gambar 4.3 Garasi Bus GeGe Transport	46
Gambar 4.4 Area Parkir	46
Gambar 4.5 Ruang Tamu dan Ruang Tunggu	47
Gambar 4.6 Toilet	47
Gambar 4.7 Tempat Cuci Tangan	48
Gambar 4.8 Area Wajib Masker	48
Gambar 4.9 Struktur Organisasi GeGe Transport.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Tabulasi Data

Lampiran 5 Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 6 Tabel Distribusi F dan T

Lampiran 7 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan Harga Diri, Memenuhi Harapan, Pembinaan, Pandangan ke depan, Perbaikan, Perhatian, dan Pemberdayaan terhadap keputusan menggunakan jasa bus pariwisata GeGe Transport Yogyakarta Di Masa Pandemi COVID-19 dan variabel kualitas pelayanan apa yang memiliki pengaruh paling dominan dalam keputusan menggunakan jasa.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan Teknik pengumpulan data *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, Uji F, Uji t, dan uji koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil Uji f simultan diperoleh f-hitung sebesar 221,889 > f-tabel 2,10 menunjukkan bahwa ketujuh variabel kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi keputusan menggunakan jasa bus pariwisata GeGe Transport di masa Pandemi COVID-19. Hasil Uji t menunjukkan bahwa nilai t-hitung terbesar diperoleh variabel Pandangan ke depan (*Vision*) sebesar 3,048 merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap keputusan menggunakan jasa bus pariwisata GeGe Transport di masa pandemic COVID-19.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Menggunakan Jasa

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality variables Self-Esteem, Meeting Expectations, Improvements, Foresight, Improvement, Attention, and Empowerment affect the decision to use GeGe Transport Yogyakarta tourism bus services during the COVID-19 Pandemic and what service quality variables have the most dominant influence in the decision to use services.

The research method used is descriptive quantitative by using purposive sampling data collection technique with the number of respondents as many as 100 people. The analytical tool used is multiple linear regression analysis, F test, t test, and the coefficient of determination (R^2) test.

Based on the results of the simultaneous f-test, an f-count of 221.889 > f-table 2.10 shows that the seven service quality variables simultaneously influence the decision to use GeGe Transport tourism bus services during the COVID-19 pandemic. The results of the t-test indicate that the largest t-count value is obtained for the Vision variable of 3.048 which is a variable that has a dominant influence on the decision to use the GeGe Transport tourism bus service during the COVID-19 pandemic.

Keywords: Service Quality, Decision to Use Service

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu hal yang penting bagi suatu negara. Dengan adanya pariwisata, maka suatu negara atau lebih khususnya bagi pemerintah daerah tempat obyek wisata itu berada, akan mendapatkan pemasukan dari pendapatan setiap obyek wisata. Pada masa sekarang pariwisata bukan merupakan kebutuhan yang mewah, melainkan ebutuhan sekunder yang dibutuhkan untuk memenuhi keinginan seseorang untuk *refreshing*/penyegaran. Dapat dikatakan wisatawan yang melakukan perjalanan merupakan suatu manifestasi dari interaksi sebagai akibat perpindahan orang dari tempat dimana ia tinggal. Kebutuhan masyarakat terhadap pariwisata memunculkan banyak bisnis di bidang pariwisata, salah satunya adalah penyedia jasa transportasi pariwisata.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak dalam Trayek, Bab 1 Pasal 1 ayat 19 adalah: “Angkutan Orang untuk Keperluan Pariwisata adalah Angkutan dengan menggunakan Mobil Penumpang Umum dan Mobil Bus Umum yang dilengkapi dengan tanda khusus untuk keperluan wisata serta memiliki tujuan tempat wisata”.

Perkembangan wisata domestik melalui darat dengan bus pariwisata di Indonesia banyak diminati oleh banyak wisatawan. Hal ini dikarenakan perangkutan melalui darat lebih *flexible* dan mudah didapat, apabila

dibandingkan dengan kapal udara meskipun daya tampung bus pariwisata lebih kecil dibandingkan dengan kapal laut maupun kapal udara. Dengan demikian diperlukan suatu komponen biaya dalam perhitungan segi tarif dan harga serta peningkatan daya tampung bus pariwisata. Saat ini banyak sekali bus pariwisata yang ditawarkan. Kementerian Perhubungan dalam Statistik Perhubungan Buku I Tahun 2018 menyebutkan jumlah bus pariwisata pada 2018 mencapai 24.679 unit. Peningkatan ini menyebabkan persaingan antar perusahaan jasa penyewaan bus pariwisata semakin ketat. Setiap perusahaan bus pariwisata harus memiliki keunggulan bersaing agar dapat memenangkan persaingan.

Selama masa pandemi COVID-19, pemerintah mengeluarkan himbuan mengenai protokol kesehatan bagi masyarakat yang beraktifitas diluar ataupun yang menggunakan fasilitas umum. Protokol ini juga berlaku pada bisnis transportasi pariwisata. Protokol kesehatan dalam penggunaan bus harus benar- benar dijalankan dan diawasi dengan baik guna mencegah terjadinya penularan virus. Penerapan protokol kesehatan sendiri dijalankan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna bus pariwisata tanpa mengabaikan kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) bahwa “Tempat dan fasilitas umum merupakan salah satu lokus masyarakat

beraktivitas yang akan mendukung keberlangsungan perekonomian, namun berpotensi menjadi lokus penyebaran COVID-19 sehingga diperlukan protokol Kesehatan dalam pelaksanaan kegiatan di tempat dan fasilitas umum”.

Salah satu faktor keunggulan bersaing sebuah perusahaan jasa dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi dari pesaing secara konsisten. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut memenuhi atau melebihi ekspektasi (harapan) konsumen. Pemberian pelayanan berkualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan kuat antara konsumen dengan perusahaan dapat membantu perusahaan dalam memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan konsumen. Untuk bisa menjamin kualitas pelayanan yang baik maka perlu diperhatikan seperti keramah tamahan para karyawan, sopir dan kernet bus dalam melayani para penumpang sehingga konsumen bisa merasakan kepuasan dan merasa nyaman dalam menggunakan jasa dari Perusahaan Otobus tersebut. Pada akhirnya kepuasan pelanggan menyebabkan konsumen melakukan pembelian ulang.

Gege Transport merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan transportasi. Untuk menjaga kepuasan konsumen, Gege Transport senantiasa berupaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan

dengan memperkenalkan kepada masyarakat tentang produk jasa pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bus Pariwisata Gege Transport Yogyakarta Di Masa Pandemi COVID- 19**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa bus pariwisata Gege Transport Yogyakarta di masa pandemi COVID-19?
2. Dimensi kualitas pelayanan apakah yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan menggunakan jasa pada bus pariwisata Gege Transport Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan agar tidak keluar dari pokok pembahasan. Batasan Masalah dalam penelitian ini yaitu terfokus pada teori (De Vreye dalam Hardiansyah (2011:50)) tentang kualitas pelayanan yang akan diteliti di masa pandemi pada bus pariwisata dengan tujuh dimensi terhadap keputusan menggunakan jasa pada bus pariwisata Gege Transport Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa bus pariwisata Gege Transport Yogyakarta di masa pandemi COVID-19.
2. Untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan terhadap keputusan menggunakan jasa pada bus pariwisata Gege Transport Yogyakarta dimasa pandemi COVID-19.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Gege Transport Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Gege Transport dalam mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian menggunakan bus pariwisata sehingga dapat digunakan sebagai strategi pemasaran di masa mendatang.

2. Bagi STP AMPTA

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan tambahan informasi bagi penelitian dengan topik yang serupa di masa mendatang terutama bagi mahasiswa-mahasiswi STP AMPTA.

3. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dalam kondisi yang sebenarnya serta menyumbangkan berbagai informasi dan pengetahuan yang dimiliki penulis kepada

pembaca, dan dapat dijadikan acuan kerja pada masa yang akan datang khususnya pada bidang industri pariwisata.