

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PERUSAHAAN OTOBUS EASY TRANS MAGELANG**

SKRIPSI



Oleh :

DIYAN MAHARDIKA

NO. MHS : 415200136

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PERUSAHAAN OTOBUS EASY TRANS MAGELANG**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh :

DIYAN MAHARDIKA

NO. MHS : 415200136

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PERUSAHAAN OTOBUS EASY TRANS MAGELANG**

SKRIPSI



Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M.
NIDN : 0526125901

Pembimbing II

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

Mengetahui
Ketua Jurusan ~~Usaha~~ Perjalanan Wisata

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

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PERUSAHAAN OTOBUS EASY TRANS MAGELANG**



TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Santosa, M.M.
NIDN : 0519045901

(*[Signature]*)

Pembimbing I : Drs. Prihanto, M.M.
NIDN : 0526125901

(*[Signature]*)

Pembimbing II : Hari Rachmadi, S.E., M.M.
NIDN : 0505076501

(*[Signature]*)

Mengesah
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Diyan Mahardika
NIM : 415200136
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUJASAN KONSUMEN PERUSAHAAN OTOBUS
EASY TRANS MAGELANG

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri sebagai bagian dari skripsi ini. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran dalam karya saya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi saya.

Yogyakarta, 15 Desember 2020



Diyan Mahardika

HALAMAN MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al Insyirah: 5)

“Apa gunanya ilmu kalau tidak memperluas jiwa seseorang sehingga ia berlaku seperti samudera yang menampung sampah-sampah?”

(Emha Ainun Najib)

“Skripsi nek di garap bakal rampung, yen ora di garap bakal ora rampung”

(Penulis)

“Disaat kamu sibuk rebahan, semua teman seperjuanganmu sedang berlomba-lomba meraih kemenangan”

(Apriyanti Tawiyah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Skripsi ini saya persembahkan untuk semua orang yang sudah luar biasa selalu mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia nikmat yang luar biasa dalam segala hal sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu dan Bapak yang selalu mendukung dan mendokan saya untuk meraih gelar sarjana ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Untuk kakakku (Mbak Tika Purnamasari Amd.Kep) yang selalu meberikan semangat dan senantiasa menasehati adikmu ini untuk berjuang mengerjakan skripsi ini
4. Terima kasih kepada kekasih hati saya Galih Wulan Purnamasari S.Pd yang senantiasa memberikan semangat dan juga membantu dalam memberikan ide dan gagasan sehingga skripsi ini selesai.
5. Untuk rekan kerja di JAWII Tour Organizer yang selalu mensupport saya untuk menyelesaikan skripsi ini
6. Untuk sahabatku Irvan, Ryan, Legawa, Pray, Bani, Tama, Andri yang selalu mengingatkan dalam pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
7. Untuk teman-teman MBP dukungan kalin sangat luar biasa!!!!

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata program D IV, Jurusan Usaha Perjalanan Wisata, Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam Proses penulisan Skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Karena itu penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus dan ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Pembimbing I dan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Hari Rachmadi, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan evaluasi pada penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Santosa, M.M. selaku Penguji Utama yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Yudi Setiaji, S.H., MM. selaku Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata di STP AMPTA Yogyakarta
5. Para responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan tanggapan serta mengisi kuesioner penelitian.

Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga bantuan Bapak/Ibu dan Responden di beri balasan yang layak. Akhir kata penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua orang dan dapat fungsi sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 Desember2020

Diyan Mahardika

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5

BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Landasan teori	6
1. Transportasi.....	6
2. Macam-macam Transportasi	9
3. Pengertian Jasa	13
4. Konsep Kualitas Pelayanan.....	16
5. Kepuasan Pelanggan	18
B. Kerangka Pemikiran.....	21
C. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel	24
1. Populasi	24
2. Sampel.....	25
D. Variabel dan Indikator.....	25
1. Variabel.....	25
2. Indikator	26
E. Metode Pengumpulan Data.....	27
1. Jenis Instrumen Penelitian.....	27
2. Uji Kelayakan Instrumen	29
F. Metode Analisis Data.....	31
1. Analisis Regresi	31

2. Uji Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Deskripsi Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang.....	36
1. Sejarah Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang	36
2. Struktur Organisasi Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang	37
3. Lokasi Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang	38
4. Fasilitas Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang.....	38
B. Analisis Karakteristik Data dan Pembahasan	38
1. Karakteristik Responden / Identitas	38
2. Analisis Tingkat Kepuasan	42
3. Uji Kelayakan Instrumen / Analisis Data.....	45
C. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategori Kesetujuan.....	28
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Pekerjaan.....	39
Tabel 4.3 Umur	40
Tabel 4.4 Asal Kota.....	41
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Variabel X1	42
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Variabel X2.....	42
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Variabel X3.....	43
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Variabel X4.....	44
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Variabel X5.....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Y	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	48
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji F	53
Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji Determinasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PO. Easy Trans Magelang.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4 Data Hasil Penelitian

Lampiran 5 Output SPSS Versi 22.0

Lampiran 6 Tabel t

Lampiran 7 Tabel F

Lampiran 8 Tabel r

Lampiran 9 Dokumentasi Foto

Lampiran 10 Lembar Bimbingan

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PERUSAHAAN OTOBUS EASY TRANS MAGELANG

Oleh :

Diyan Mahardika

NIM : 415200136

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen perusahaan otobus easy trans magelang. Lokasi penelitian ini adalah di PO Easy Trans Magelang.

Penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan variabel analisis kualitas pelayanan (X) sedangkan untuk variabel (Y) adalah kepuasan konsumen. Teknik pengambilan sampel dengan cara random sampling dan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 30 responden dari populasi pelanggan yang menggunakan jasa PO Easy Trans Magelang. Data diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner pada pelanggan di PO Easy Trans Magelang sejumlah 30 responden. Teknik pengujian data kuesioner yang diuji regresi linear berganda. Sedangkan data tersebut akan diuji dengan Uji Hipotesis (Uji t, Uji F dan Uji Determinasi).

Hasil uji regresi didapat hasil persamaan yaitu $Y = -2.314 + (0.279X1) + (0.271X2) + (0.443X3) + (0.550X4) + (0.348X5)$. Selanjutnya, untuk uji hipotesis yaitu menggunakan Uji t, Uji F, dan Uji Determinasi. Berdasarkan hasil uji t, yang paling berpengaruh dari kelima variabel X adalah variabel *Assurance* (X3) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.961 > 2.01410$. Sehingga variabel X3 dinyatakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima. Selanjutnya dari hasil Uji F yaitu nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($21.717 > 2.43$), artinya bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima. Dan dari hasil Uji Determinasi diperoleh besarnya *Adjusted R Square* adalah sebesar 0.679. Artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 67,9%. Sedangkan sisanya 32,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Diduga sisa sebesar 32,1% dipengaruhi oleh promosi, karakteristik konsumen serta variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER
SATISFACTION OTOBUS COMPANY OF EASY TRANS MAGELANG**

**By:
Diyah Mahardika
NIM: 415200136**

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an analysis of service quality on customer satisfaction in the Easy Trans Magelang bus company. The location of this research is at PO Easy Trans Magelang.

This research uses quantitative research with service quality analysis variables (X) while the variable (Y) is customer satisfaction. The sampling technique was random sampling and the number of samples taken in this study were 30 respondents from the customer population who used PO Easy Trans Magelang. Data obtained by distributing questionnaires to customers at PO Easy Trans Magelang of 30 respondents. The technique of testing the questionnaire data was tested by multiple linear regression. While the data will be tested by Hypothesis Test (t test, F test and Determination Test).

The results of the regression test show that the equation is $Y = -2.314 + (0.279X1) + (0.271X2) + (0.443X3) + (0.550X4) + (0.348X5)$. Furthermore, to test the hypothesis, namely using the t test, F test, and determination test. Based on the results of the t test, the most influential of the five variables X is the Assurance variable (X3) with a value of $t_{count} > t_{table}$, namely $2.961 > 2.01410$. So that the variable X3 is declared to have a partial effect on variable Y. Thus, it can be concluded that Ha2 is accepted. Furthermore, from the results of the F test, namely the value of $F_{count} > F_{table}$ ($21.717 > 2.43$), which means that service quality simultaneously affects customer satisfaction, it can be concluded that Ha1 is accepted. And from the results of the Determination Test, the Adjusted R Square is 0.679. This means that the magnitude of the influence of the service quality variable on customer satisfaction is 67,9%. While the remaining 32,1% is influenced by other variables not examined in this study. It is assumed that the remaining 32,1% is influenced by promotion, consumer characteristics and other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak dahulu kala transportasi telah digunakan dalam kehidupan masyarakat. Hanya saja alat angkut yang dimaksud bukan seperti sekarang ini. Sebelum tahun 1800 alat pengangkutan yang digunakan adalah tenaga manusia, hewan, sumber tenaga dari alam. Pengangkutan barang-barang dalam jumlah kecil serta waktu yang ditempuh lama sekali. Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan, adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat istiadat dan budaya suatu bangsa atau daerah.

Di era globalisasi seperti saat ini perkembangan usaha jasa transportasi semakin lama semakin modern dan hal ini menuntut pelaku usaha jasa transportasi untuk dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap konsumen agar dapat menciptakan rasa kepuasan konsumen yang menggunakan jasa armada transportasi yang dimiliki para pelaku usaha jasa transportasi.

Perubahan teknologi komunikasi, berkembangnya pendidikan dan penghasilan masyarakat menambah kesadaran pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang baik menjadi semakin tinggi. Bagi pelanggan, biaya yang

dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harus sesuai dengan yang diharapkan sehingga menimbulkan kepuasan. Kotler (2007: 25) mengartikan tingkat kepuasan sebagai fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Harapan pelanggan dan kinerja yang disampaikan dapat menyebabkan mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya.

PT. Karunia Jasa Jaya atau lebih dikenal banyak orang dengan nama *branding* PO. Easy Trans adalah perusahaan otobus dari Magelang Jawa Tengah. PO Easy Trans sendiri merupakan bagian dari atau anak perusahaan NEW ARMADA GROUP yang didirikan oleh Bapak David Herman Jaya pada tahun 1973. Pada 22 Maret 2015 didirikanlah PO Easy Trans yang bergerak dibidang jasa transportasi angkutan wisata. Dalam jasa transportasi persewaan bis pariwisata, PO Easy Trans membuka layanan untuk jalur seluruh Indonesia khususnya wilayah pulau Jawa, Sumatera, Bali dan Lombok dengan mengedepankan pelayanan yang prima sebagai prioritas utama serta melayani trip wisata reguler, wisata religi, kunjungan industri dan atau menyesuaikan kebutuhan pelanggan. Dengan menggunakan PO. Easy Trans yang berasal dari Magelang Jawa Tengah tentunya membuat perjalanan wisata anda semakin nyaman dengan fasilitas armada-armada terbaru dari kami. Pelayanan standar pariwisata dengan harga terjangkau mengedepankan fasilitas-fasilitas eksekutif meliputi : *Luxurious Interior, Audio System* dan *DVD Player, Reclining Seat, Toilet, Air Conditioner, LCD TV 32"*, Bantal dan Selimut, Perangkat K3, *Emergency exit*, Bagasi dalam dan luar yang luas

serta banyak fasilitas yang kami berikan termasuk *crew* yang ramah dan berstandar Bis pariwisata.

Namun saat ini PO. Easy Trans telah menjadi perusahaan jasa angkutan pariwisata yang cukup besar dan dikenali secara luas oleh masyarakat karena selalu mengedepankan pelayanan yang prima kepada konsumen mereka dengan didukung armada yang selalu update / terbaru, fasilitas armada yang selalu terawat, karyawan yang selalu menjalankan SOP / Standar Operasional Prosedur yang dimiliki PO. Easy Trans, serta selalu mengutamakan keamanan, kebersihan, kenyamanan, ketepatan dan kekeluargaan.

Berdasarkan data dan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam sebuah penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PERUSAHAAN OTOBUS EASY TRANS MAGELANG”**.

B. Rumusan Masalah

Dengan semakin pesatnya dan ketatnya persaingan bisnis jasa transportasi yang menjadi suatu sektor yang penting dengan mengutamakan pelayanan prima agar dapat memberikan kepuasan secara maksimal terhadap konsumen yang terdapat pada latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *Realibility*, *Responsivenes*, *Assurance*, *Empaty* dan *Tangible* terhadap kepuasan konsumen yang diberikan oleh Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang?
2. Manakah dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang ada agar tidak keluar dari pokok pembahasan. Untuk itu maka pembahasan yang ada dalam penelitian ini yaitu berdasarkan indikator (*realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*), kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka peneliti menetapkan tujuan dari penelitian untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang.
2. Untuk mengetahui salah satu komponen dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi pihak STP AMPTA

Penelitian dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan ilmu yang diperoleh mahasiswa / mahasiswi dalam kegiatan perkuliahan sehari – hari apabila nanti akan melakukan kegiatan penelitian.

2. Manfaat bagi pihak Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang

Penelitian dapat dijadikan sumber informasi bagi Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen dapat dicapai secara maksimal serta sebagai pemberian saran kepada pihak Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang.

3. Manfaat bagi pihak Penulis

Penelitian ini dilakukan agar dapat mempraktekkan dan menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah. Apakah teori yang didapat di bangku kuliah sesuai dengan situasi yang ada dilapangan serta dapat mengetahui, mengerti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang.