

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TRANSPORTASI SHUTTLE BUS SI THOLE DI
PARKIRAN NGABEAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana D4

Oleh

HANNY WIJAYA ANWAR

NO. MHS: 414100293

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TRANSPORTASI SHUTTLE BUS SI THOLE DI
PARKIRAN NGABEAN YOGYAKARTA**



Oleh

HANNY WIJAYA ANWAR

NO. MHS: 414100293

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

(Nikasius Jonet, S.Sos, M.Si)

(Yudi Setiaji, SH, MM)

NIDN. 0518117401

NIDN. 0508066401

Mengetahui

Ketua Jurusan

(Yudi Setiaji, SH, MM)

NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TRANSPORTASI SHUTTLE BUS SI THOLE DI
PARKIRAN NGABEAN YOGYAKARTA

SKRIPSI



Oleh

HANNY WIJAYA ANWAR

No. Mhs: 414100293

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Dan Dinyatakan Lulus

Pada tanggal:

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Hari Rachmadi, SE., MM

Penguji I : Nikasius Jonet, S,Sos, M.Si

Penguji II : Yudi Setiaji, SH, MM

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs Prihatno, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hanny Wijaya Anwar

Nim : 414100293

Pogram Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN TRANSPORTASI
SHUTTLE BUS SI THOLE DI PARKIRAN
NGABEAN YOGYAKARTA

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 atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran dalam karya saya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi saya.

Yogyakarta, April 2018

Hanny Wijaya Anwar

MOTTO

Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri.

(Benyamin Franklin)

Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak.

(Aldus Huxley)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah karya tulis yang dikerjakan dengan sepenuh hati, waktu, pikiran dan kerja keras. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk semua orang luar biasa yang selalu disamping saya memberi semangat dan membantu skripsi ini hingga selesai :

1. Ayah, Mama, Adik Tersayang (Harvan Maulana Anwar dan Honesty Puty) dan seluruh keluarga besar yang menjadi suport system terbaik, memberikan dukungan moril maupun materil selama proses perkuliahan berlangsung. Terimakasih untuk semua yang sudah diberikan tanpa rasa pamrih sedikitpun.
2. Teman-teman yang sudah mendukung tanpa lelah : Agustian, Winda Fetty, Nanda Juniary, Ria Cindy Yolanda, Amirul Azri, Deni Heriyanto, Kevin Mahesa, Ganang Sakti, Arfan Wibawa, Yogi Himawan. Terimakasih sudah mau berjuang bersama.
3. Seluruh pegawai dan keluarga shuttle bus si Thole yang sudah memberikan waktu dan kesempatan untuk bergabung dan membagi ilmu.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi Shuttle Bus Si Thole Di Parkiran Ngabean Yogyakarta**”. penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada program studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

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

1. Bapak Nikasius Jonet S,Sos, M.Si selaku pembimbing utama yang telah sabar membimbing dan memberi arahan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji SH, MM selaku pembimbing dan ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisa yang sangat teliti memberikan bimbingan, pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Hari Rachmadi selaku penguji utama.

4. Bapak Drs Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi dukungan dalam penulisan skripsi ini
5. Seluruh wisatawan dan pelanggan shuttle bus si thole yang telah meluangkan waktu dan mengisi kuesioner

Yogyakarta, April 2018

Hanny Wijaya Anwar

DAFTAR ISI

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.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	6
1. Pariwisata	6
2. Transportasi.....	8
3. Kualitas Pelayanan	12

4. Loyalitas Pelanggan	13
B. Kerangka Pemikiran.....	17
C. Penelitian Terdahulu	17
D. Hipotesis	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian	21
B. Lokasi Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	21
D. Variabel dan Indikator	22
1. Variabel Independen	22
2. Variabel Dependen.....	23
E. Skala Pengukuran Variabel	24
F. Metode Pencarian Data	24
1. Observasi	24
2. Wawancara	25
3. Dokumentasi.....	25
4. Angket	25
G. Alat Analisis.....	25
1. Uji Reliabilitas.....	25
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	26
3. Uji F.....	27

4. Uji T	27
5. Koefisien Determinasi	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelian	30
1. Profil Perusahaan.....	30
2. Visi,Misi dan Motto Perusahaan	31
3. Standar Operasional Perusahaan	31
4. Struktur Organisasi.....	32
5. Denah Akses Jalan ke Shuttle bus Si Thole	33
B. Analisis dan Deskripsi Hasil Penelitian	34
1. Deskripsi Responden.....	34
2. Uji Validitas dan Realibilitas	35
3. Hasil Uji Realibilitas	37
C. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	38
D. Variabel Kualitas Layanan	38
E. Loyalitas Konsumen.....	39
1. Analisis Regresi.....	40
2. Uji F.....	42
3. Uji T	43
4. Koefisien Determinasi.....	45

BAB V HASIL PENUTUP

A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	47

Daftar tabel

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.6 Hasil Penilaian Variabel Kualitas Layanan	41
Tabel 4.7 Hasil Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen	42
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	43
Tabel 4.9 Uji F/Uji Simultan.....	45
Tabel 4.10 Koefesien Determinasi.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Skema Perusahaan Shuttle Bus Si Thole.....	34
Gambar 5.2 Denah Jalan Akses Ke Shuttle Bus si Thole	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Penelitian
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian
Lampiran 3	Kuesioner
Lampiran 4	Data Hasil Penelitian
Lampiran 5	Output SPSS
Lampiran 6	Tabel R
Lampiran 7	Tabel F
Lampiran 8	Tabel T
Lampiran 9	Data Kunjungan Wisatawan
Lampiran 10	Dokumentasi
Lampiran 11	Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Parkiran Ngabean Yogyakarta ini dilaksanakan di setiap wisatawan yang memakai jasa shuttle bus si thole. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah wisatawan yang menggunakan shuttle bus si thole. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden dengan teknik *random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan dengan cara acak tanpa melihat strata yang ada dalam populasi.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi, dan angket (kuesioner). Metode wawancara tidak terstruktur digunakan untuk mencari informasi berkaitan shuttle bus si thole. Metode observasi digunakan untuk mengetahui profile dan gambaran umum perusahaan si thole melalui proses pengamatan. Metode dokumentasi untuk mengambil foto saat melakukan kegiatan penelitian di shuttle bus si thole. Metode angket (kuesioner) digunakan untuk mengumpulkan data Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shuttle Bus Si Thole.

Analisis dan dibantu dengan SPSS 21.0. Uji hipotesis terdiri dari Uji Reliabilitas, analisis regresi linear berganda, Uji F, Uji T dan Koefisien Determinasi (R^2).

Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shuttle Bus Si Thole sebesar 94,4%. Hasil Uji T penelitian Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) di Shuttle bus si thole sebesar $3,090 > 2,05$ menunjukkan H_a diterima dan H_o ditolak.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pela*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan manusia. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan

Dunia pariwisata belakangan ini menjadi sangat maju dikarenakan kebutuhan manusia akan berwisata atau mencari hal baru semakin meningkat. Banyak orang rela meluangkan waktunya hanya untuk menikmati suasana berbeda dari aktivitasnya setiap hari. Di Indonesia ini banyak sekali daerah-daerah yang menjadi tujuan utama orang berwisata, salah satunya adalah Yogyakarta.

Yogyakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki daya tarik pariwisata. Banyaknya tempat-tempat wisata di Yogyakarta telah menyerap banyak kunjungan wisatawan. Keanekaragaman budaya yang didukung kreativitas seni dari keramahan masyarakatnya membuat Yogyakarta mampu menciptakan suatu hal yang berbeda dengan kota lain dalam hal menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Dengan adanya tempat-tempat wisata di Yogyakarta ini, maka sangat diperlukan sarana dan

prasarana yang menunjang kegiatan pariwisata. Sarana dan prasarana di Yogyakarta ini memang sudah sangat menunjang kegiatan pariwisata, seperti hotel-hotel, restoran dan sarana transportasi.

Sarana transportasi merupakan faktor penunjang dalam kegiatan pariwisata, adanya kunjungan trend kunjungan wisatawan ke Yogyakarta yang semakin meningkat, maka akan berpengaruh terhadap munculnya jasa transportasi wisata di Yogyakarta. Selain menyediakan kendaraan wisata, sektor ini juga menyediakan paket-paket wisata untuk memudahkan wisatawan dalam berwisata. Berbagai pilihan moda angkutan umum yang ditawarkan antar lain yaitu bus, travel, dan kereta api. Namun demikian dengan meningkatnya kebutuhan angkutan umum terutama pada wilayah perkotaan belum dapat diimbangi dengan kualitas pelayan yang diberikan. Salah satunya yaitu masih terdapat beberapa kondisi bus yang tidak sesuai dengan standar, keandalan layanan yang belum sesuai harapan, tingginya angka kecelakaan, rendahnya disiplin pengemudi, dan beberapa regulasi Pemerintah yang belum sepenuhnya berpihak kepada pengguna angkutan umum.

Seiring dengan tuntutan pengguna jasa layanan dan keinginan masyarakat akan penyelenggaraan transportasi yang aman, nyaman, cepat, dan tepat waktu, yang didukung perkembangan teknologi, maka dibutuhkan adanya inovasi pelayanan angkutan umum yang memenuhi harapan tersebut dengan harga yang wajar. Salah satu inovasi yang muncul dalam bidang transportasi ini adalah penyediaan layanan *Shuttle Bus*

Shuttle Bus adalah salah satu jenis kendaraan umum yang didesain untuk melayani penumpang bolak-balik dari satu titik ke titik lain secara cepat dan tepat waktu. Shuttle bus mempunyai frekuensi perjalanan yang cukup tinggi dengan sistem operasional seperti layaknya angkutan bus. Sebagai pendatang baru dalam bidang layanan angkutan umum, shuttle bus harus mempunyai *competitive advance* dibandingkan moda yang sebelumnya sudah tersedia. *Shuttle bus* mempunyai konsep utama sebagai kendaraan yang on time service, nyaman, dan mempunyai frekuensi perjalanan yang cukup tinggi. Dengan keunggulan dan sistem pelayanan yang ditawarkan ini, diharapkan shuttle bus dapat menjadi salah satu solusi dari masalah transportasi yang ada.

Perkembangan *shuttle bus* di wilayah Indonesia saat ini, terutama di wilayah Pulau Jawa sangatlah pesat. Hal ini terlihat dari munculnya berbagai macam *shuttle bus* yang mulai menjamur di beberapa wilayah perkotaan, seperti Cipaganti yang mempunyai rute terbesar hampir di seluruh kota di Indonesia, X-Trans yang juga mempunyai rute kota-kota di utara Pulau Jawa, Sumber Alam yang mempunyai rute tujuan hampir di seluruh kota dan kabupaten di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), serta Joglo Semar yang melayani rute Yogyakarta-Solo-Semarang.

Secara khusus perkembangan *shuttle bus* di Kota Yogyakarta tidak dapat lepas dari daya tarik Kota Yogyakarta sebagai kota budaya, pelajar, dan kota tujuan wisata. Hal ini menimbulkan meningkatnya perjalanan dari dan menuju Kota Yogyakarta. Oleh karena itu, dibutuhkan dukungan sarana dan

prasarana transportasi yang memadai. Sebagai salah satu angkutan umum yang beroperasi di Kota Yogyakarta, shuttle bus mempunyai peranan penting sebagai penghubung Kota Yogyakarta dengan kota lain di sekitar Yogyakarta.

Namun demikian pelayanan *shuttle bus* tersebut diatas belum diatur secara resmi dalam regulasi angkutan umum di Indonesia, sehingga hal ini menimbulkan persepsi yang beragam di antara pengelolanya. Berdasar latar belakang tersebut, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui sejauh mana tuntutan pelayanan para pengguna shuttle bus dan karakteristiknya, khususnya angkutan shuttle bus yang beroperasi di wilayah Yogyakarta. Lebih jauh di harapkan hasil penelitian ini tidak hanya meningkatkan kualitas kinerja pelayanan shuttle bus tetapi juga menjadi masukan pembentukan standar pelayanan minimum *shuttle bus* terutama dalam aspek kinerja pelayanan berdasarkan prespektif konsumen. Oleh karena itu penulis mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI SHUTTLE BUS TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN DI YOGYAKARTA”**.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan transportasi shuttle bus terhadap loyalitas wisatawan di Yogyakarta?
2. Apakah faktor responsiveness memiliki pengaruh paling dominan terhadap

loyalitas wisatawan di Yogyakarta ?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah ditujukan untuk mempermudah arah dan maksud dari penelitian ini dilakukan. Untuk itu, penelitian ini hanya membatasi masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui

1. Pengaruh kualitas pelayanan transportasi shuttle bus terhadap loyalitas wisatawan di Yogyakarta?
2. Faktor responsiveness memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas wisatawan di Yogyakarta ?

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Objek Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu berupa saran yang bersifat positif dan membangun yang dalam kaitannya berupaya meningkatkan jumlah pelanggan.

2. Bagi STP AMPTA

Menambah bahan dan hasil penelitian mahasiswa STP AMPTA. Dan dapat menjadi tolak ukur kemampuan mahasiswa.

3. Bagi penulis

Penulis mampu menganalisa dan memahami permasalahan yang ada