

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Travel Xtrans, Bandung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan travel Xtrans, Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 103 orang. Alat Ukur yang digunakan terdiri atas 41 item pernyataan dengan validitas 0,301-0,732. Reliabilitas perceived service sebesar 0,750 (reliabilitas tinggi) dan reliabilitas expected service sebesar 0,908 (reliabilitas sangat tinggi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna jasa travel Xtrans, Bandung merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh travel Xtrans, Bandung yaitu sebanyak 91 responden (88,35%). Dari hasil penelitian, ketidakpuasan yang menonjol adalah pada dimensi Tangible. Saran bagi penelitian selanjutnya, bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis dengan judul yang sama dan sampel berbeda, dapat melakukan penelitian mengenai sejauh mana kelima dimensi kualitas pelayanan berkontribusi dalam kepuasan konsumen.

Abstract

This research is a descriptive studies about the level of customer satisfaction with service quality in Xtrans travel, Bandung. The purpose for this research is to give an overview of customer satisfaction with service quality in Xtrans travel, Bandung. This research method is descriptive. Number of samples in this research were 103 participants. Measuring instruments used consisted of 41 items with a validity statement is 0,301-0,732. Reliability of perceived service is 0,750 (high reliability) and reliability of expected service is 0,908 (very high reliability). From the final result showed the most consumers are dissatisfied is 88,35%. The suggestion for the next research, for other researchers interested in conducting similar research with the same title and difference samples, can conduct research on the extent to which the five dimensions of service quality contribute to customer satisfaction.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii – iv
DAFTAR ISI	v - viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Maksud Penelitian	7
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Kerangka Pikir	8
1.6 Asumsi.....	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa	18
2.1.1 Pengertian Jasa	18
2.2 Kualitas Jasa	18
2.2.1 Perceived Service	19
2.2.2 Expected Service	20
2.2.3 Model Kualitas Jasa	24
2.3 Dimensi Kualitas Jasa	26
2.4 Kepuasan Konsumen	27
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	27
2.4.2 Tingkat Kepuasan Konsumen	28
2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	32
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
3.2.1 Variabel Penelitian	32
3.2.2 Definisi Operasional	33
3.3 Alat Ukur	34
3.3.1 Jenis Alat Ukur	34
3.3.1.1 Rancangan Alat Ukur	35
3.3.1.2 Kisi-kisi Alat Ukur	36
3.3.2 Data Pribadi dan Data Penunjang	36

3.3.2.1 Data Pribadi	36
3.3.2.2 Data Penunjang	37
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.4.1 Populasi Sasaran	37
3.4.2 Karakteristik Populasi	37
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel	37
3.5 Hasil Uji Coba Alat Ukur	38
3.5.1 Validitas Alat Ukur	38
3.5.2 Reliabilitas Alat Ukur	39
3.6 Teknik Analisis Data	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Responden	41
4.1.1 Gambaran Responden berdasarkan tabulasi silang antara kepuasan dengan jenis kelamin	41
4.1.2 Gambaran Responden berdasarkan tabulasi silang antara kepuasan dengan usia	42
4.1.3 Gambaran Responden berdasarkan tabulasi silang antara kepuasan dengan pekerjaan	42
4.1.4 Gambaran Responden berdasarkan tabulasi silang antara kepuasan dengan frekuensi menggunakan travel Xtrans, Bandung dalam sebulan	43
4.2 Hasil Penelitian	44

4.2.1 Gambaran Kepuasan Konsumen pada setiap Dimensi	45
4.2.1.1 Kepuasan Konsumen pada dimensi <i>Tangible</i>	45
4.2.1.2 Kepuasan Konsumen pada dimensi <i>Reliability</i>	45
4.2.1.3 Kepuasan Konsumen pada dimensi <i>Responsiveness</i>	46
4.2.1.4 Kepuasan Konsumen pada dimensi <i>Assurance</i>	47
4.2.1.5 Kepuasan Konsumen pada dimensi <i>Empathy</i>	47
4.3 Pembahasan	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
5.2.1 Saran Teoritis	55
5.2.2 Saran Praktis	55

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 : Bagan Kerangka Pikir

Bagan 3.1 : Skema Rancangan penelitian

DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 : Tabel Skala Penilaian
- Tabel 3.2 : Tabel Kisi-kisi Alat Ukur
- Tabel 3.3 : Tabel Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen berdasarkan nilai GAP
- Tabel 4.1 : Gambaran Responden berdasarkan tabulasi silang antara kepuasan dengan Jenis Kelamin
- Tabel 4.2 : Gambaran Responden berdasarkan tabulasi silang antara kepuasan dengan Usia
- Tabel 4.3 : Gambaran Responden berdasarkan tabulasi silang antara kepuasan dengan Pekerjaan
- Tabel 4.4 : Gambaran Responden berdasarkan tabulasi silang antara kepuasan dengan frekuensi menggunakan travel Xtrans, Bandung dalam sebulan
- Tabel 4.5 : Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Travel Xtrans, Bandung
- Tabel 4.6 : Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi *Tangible*
- Tabel 4.7 : Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi *Reliability*
- Tabel 4.8 : Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi *Responsiveness*

Tabel 4.9 : Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi
Assurance

Tabel 4.10 : Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi
Empathy

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN A : Kisi-Kisi Alat Ukur
- LAMPIRAN B : Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
- LAMPIRAN C : Kuesioner Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Travel Xtrans, Bandung
- LAMPIRAN D : Profil Perusahaan Travel Xtrans, Bandung
- LAMPIRAN E : Tingkat Kepuasan Konsumen secara umum dan dimensi
- LAMPIRAN F : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dengan dimensi
- LAMPIRAN G : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dengan data pribadi
- LAMPIRAN H : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dengan data penunjang
- LAMPIRAN I : Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dengan setiap item
- LAMPIRAN J : Data pribadi
- LAMPIRAN K : Data penunjang