

ABSTRAK

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa untuk semakin giat dalam memberikan pelayanan terbaiknya, sehingga persaingan antara satu penyedia jasa dengan penyedia jasa lainnya semakin ketat. PT Bayu Buana Tbk. *Travel Services* sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa travel, dituntut untuk terus melakukan peningkatan pelayanannya guna meningkatkan kepuasan para pelanggannya. Untuk itu PT Bayu Buana Tbk. *Travel Services* perlu mencari faktor-faktor penting apa yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan penyedia jasa travel terbaik, sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan pelanggannya, caranya dengan mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dan bagaimana penilaian pelanggan mengenai kinerja perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya tingkat harapan dan persepsi dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT Bayu Buana Tbk. *Travel Services* cabang Bandung dengan menggunakan variabel yang terdapat pada bauran pemasaran yaitu : *product, place, promotion, price* dan *people*. Selain itu juga untuk mengetahui tingkat kepentingan variabel-variabel tersebut dirasakan harus dimiliki oleh perusahaan penyedia jasa travel.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi langsung dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dan sampel yang diambil merupakan pelanggan PT Bayu Buana Tbk. *Travel Services* yang telah menjadi member. Sedangkan untuk analisis data dengan menggunakan analisis kesenjangan antara tingkat harapan konsumen dengan kinerja perusahaan menggunakan metode uji-Z dan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, bahwa berdasarkan 3 urutan teratas faktor-faktor penting yang harus dimiliki oleh perusahaan penyedia jasa travel terbaik menurut pelanggan PT. Bayu Buana Tbk. *Travel Services* adalah harga yang bersaing, ketepatan waktu dalam memenuhi permintaan pelanggan dan karyawan memberikan pelayanan dan informasi dengan sikap ramah. Sedangkan berdasarkan uji kesenjangan yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan PT. Bayu Buana Tbk. *Travel Services* belum puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Walaupun untuk beberapa atribut penilaian pelanggan mengenai kinerja perusahaan sudah baik tapi masih belum sesuai dengan yang diharapkannya. Untuk itu hal-hal yang sudah dinilai memuaskan oleh konsumen harus dipertahankan dan hal-hal yang dinilai belum memuaskan harus diperbaiki kinerjanya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan akan pelayanan yang diberikan dan menjadikan pelanggan akan merasa puas dalam menggunakan jasa yang diberikan perusahaan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-3
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah.....	1-4
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	1-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran.....	2-1
2.2 Pengertian Jasa.....	2-2
2.2.1 Definisi Jasa.....	2-2
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	2-3
2.3 Strategi Pemasaran.....	2-4
2.4 Definisi dan Pengertian Bauran Pemasaran Jasa.....	2-5
2.5 Kualitas Pelayanan Jasa.....	2-7
2.6 Jenis Pemasaran Jasa.....	2-9
2-7 Kesenjangan Pelayanan (Gap Pelayanan).....	2-11
2.8 Hipotesis Statistik.....	2-13
2.9 <i>Importance-Performance Analysis</i>	2-14
2.10 Metode Pengambilan Sampel.....	2-17
2.11 Skala Pengukuran.....	2-20

2.12 Teknik Pembuatan Skala.....	2-21
2.13 Validitas Instrumen.....	2-23
2.14 Reliabilitas Instrumen.....	2-25
2.15 Pengenalan Program SPSS.....	2-26

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Langkah-Langkah Penelitian.....	3-1
3.1.1 Studi Pendahuluan.....	3-3
3.1.2 Pembatasan Masalah.....	3-3
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-4
3.3 Identifikasi Alat dan Teknik Penelitian.....	3-6
3.3.1 Pengamatan Langsung.....	3-6
3.3.2 Penyusunan Kuesioner.....	3-6
3.3.3 Penentuan Jumlah Sampel.....	3-7
3.3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	3-7
3.4 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	3-7
3.4.1 Penyebaran Kuesioner.....	3-7
3.4.2 Pengujian Validitas Instrumen.....	3-8
3.4.3 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	3-8
3.4.4 Pengolahan Data dengan Metode <i>Importance-Performance</i> <i>Analysis</i>	3-8
3.5 Analisis Pengolahan Data.....	3-9
3.6 Kesimpulan dan Saran.....	3-10

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat PT Bayu Buana Tbk. Travel Services....	4-1
4.1.2 Layanan Jasa di PT Bayu Buana Tbk. Travel Services....	4-2
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	4-3
4.2 Data Hasil Penelitian.....	4-6
4.2.1 Pengumpulan Data Mentah.....	4-7

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengolahan Data.....	5-1
5.1.1 Uji Validitas Data.....	5-1
5.1.2 Uji Reliabilitas.....	5-6
5.1.3 Statistik Deskriptif.....	5-8
5.2 Analisis Profil Responden.....	5-8
5.2.1 Jenis Kelamin.....	5-9
5.2.2 Usia Responden.....	5-9
5.2.3 Pekerjaan Responden.....	5-10
5.2.4 Tingkat Penghasilan Responden.....	5-10
5.2.5 Frekuensi Melakukan Perjalanan didalam Negeri.....	5-11
5.2.6 Frekuensi Melakukan Perjalanan Keluar Negeri.....	5-12
5.2.7 Kebiasaan Responden Dalam Melakukan Reservasi Perjalanannya.....	5-12
5.3 Analisis Indikator Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	5-13
5.4 Analisis Kesenjangan Berdasarkan Uji Gap antara Tingkat Harapan dengan Tingkat Kinerja.....	5-15
5.4.1 Analisis Kesenjangan pada Variabel Product.....	5-17
5.4.2 Analisis Kesenjangan pada Variabel People.....	5-19
5.4.3 Analisis Kesenjangan pada Variabel Place.....	5-21
5.4.4 Analisis Kesenjangan pada Variabel Promotion.....	5-22
5.4.5 Analisis Kesenjangan pada Variabel Price.....	5-23
5.5 Analisis Kesenjangan Berdasarkan Variabel yang Memiliki Kesenjangan Paling Tinggi.....	2-24
5.6 Analisis Menggunakan Metode IPA (<i>Importance-Performance Analysis</i>).....	5-25
5.7 Usulan Berdasarkan Hasil Analisis Kesenjangan dan Metode IPA (<i>Importance-Performance Analysis</i>).....	5-34

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Teknik Sampling	2-2
3.1	Daftar Atribut Pelayanan Perusahaan	3-4
4.1	Profil Responden	4-8
5.1	Uji Validitas Kuesioner (Tingkat Kepentingan)	5-3
5.2	Uji Validitas Kuesioner (Tingkat Harapan)	5-4
5.3	Uji Validitas Kuesioner (Tingkat Kinerja)	5-5
5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	5-9
5.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	5-9
5.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	5-10
5.7	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	5-10
5.8	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Melakukan Perjalanan didalam Negeri	5-11
5.9	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Melakukan Perjalanan Keluar Negeri	5-12
5.10	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kebiasaan Responden dalam Melakukan Reservasi Perjalanannya	5-12
5.11	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Rata-Rata Tertinggi	5-13
5.12	Uji-Z Sampel Berpasangan	5-16
5.13	Kesenjangan pada Variabel <i>Product</i>	5-17
5.14	Kesenjangan pada Variabel <i>People</i>	5-19
5.15	Kesenjangan pada Variabel <i>Place</i>	5-22
5.16	Kesenjangan pada Variabel <i>Promotion</i>	5-22
5.17	Kesenjangan pada Variabel <i>Price</i>	5-23
5.18	Kesenjangan Berdasarkan Variabel yang Memiliki Kesenjangan Paling Tinggi	5-24
5.19	<i>Importance-Performance Analysis</i>	5-25

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Faktor-faktor Keputusan Harga Jual	2-6
2.2	Model Kualitas Jasa	2-11
2.3	Diagram <i>Importance-Performance Analysis</i>	2-16
3.1	Tahapan Penelitian	3-1
3.2	Penilaian Pelanggan Terhadap Layanan yang Diberikan Perusahaan	3-6
4.1	Struktur Organisasi PT. Bayu Buana tbk. Travel Services Cabang Bandung	4-3
5.1	Peta <i>Importance-Performance Analysis</i>	5-27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Tahap 1	L1
2	Kuesioner Tahap 2	L2
3	Data Mentah Kuesioner (30 Responden)	L3
4	Data Mentah Kuesioner (217 Responden)	L3
5	Statistik Deskriptif (30 Responden)	L4
6	Statistik Deskriptif (30 Responden)	L4
7	Tabel Uji Z	L4
8	Contoh Perhitungan Uji Validitas	L5