

ABSTRAK

Leman's Travel adalah sebuah perusahaan jasa transportasi yang bergerak di jalur Selatan pulau Jawa, yang berkantor pusat di Bandung. Leman's Travel ini menawarkan jasa travel dan jasa pengiriman barang. Salah satu rute travel ini adalah Bandung - Purwokerto. Seiring dengan munculnya perusahaan jasa travel baru yang memiliki rute yang sama dengan Leman's Travel ini, sehingga mengakibatkan tidak terpenuhinya target keberangkatan jumlah mobil. Adapun masalah yang dihadapi oleh Leman's Travel adalah: 1) Leman's Travel kurang diingat oleh sebagian besar responden. 2) Hanya sedikit responden yang mengenal dan pernah menggunakan Leman's Travel. 3) Adanya penolakan dari sebagian besar responden yang sudah pernah menggunakan jasa Leman's Travel untuk menggunakannya kembali. Berikut ini adalah tujuan dilakukan penelitian terhadap Leman's Travel adalah : 1) Mengetahui hal apa saja yang digunakan untuk menentukan persepsi konsumen. 2) Mengetahui persepsi dan harapan konsumen terhadap Leman's Travel. 3) Mengetahui posisi Leman's Travel jika dibandingkan dengan pesaing – pesaingnya. 4) Dapat memberikan usulan yang dapat dilakukan oleh Leman's Travel dalam rangka memperbaiki persepsi di mata konsumen.

Model yang digunakan untuk pengolahan data adalah uji Hipotesis Ketidakpuasan, *Importance Performance Analysis* 4 Kuadran, uji ANOVA, uji Duncan, dan *Importance Performance Analysis* 6 Kuadran, dimana kelima pengolahan data tersebut digunakan untuk menganalisis persaingan persepsi kualitas dengan mengetahui setiap objek dan variabel yang diteliti. Kuesioner disebarkan kepada responden yang pernah menggunakan atau mengetahui jasa Leman's Travel dan jasa travel dari perusahaan lain, yaitu Pamitran Travel , Maju Jaya Travel, dan Hani Jaya Travel. Kuesioner yang disebarkan kepada responden sebanyak 30 kuesioner pendahuluan, 35 kuesioner uji coba, dan 120 kuesioner penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, terdapat 6 buah variabel yang menyatakan tidak puas terhadap Leman's Travel, yaitu: 1) Ketersediaan fasilitas di dalam mobil (AC dan Tape). 2) Kenyamanan tempat duduk di dalam mobil. 3) Ketersediaan diskon (penukaran 10 tiket gratis 1x perjalanan). 4) Tersedianya pilihan waktu keberangkatan. 5) Kecepatan waktu pengantaran tiba sampai tempat tujuan. 6) Ketepatan waktu keberangkatan.

Untuk memperbaiki variabel-variabel yang memiliki persepsi kurang baik di mata konsumen, penulis memberikan beberapa usulan, yaitu: 1) Sebaiknya semua jok kendaraan diberi cover jok. 2) Sebaiknya ditambah bantal untuk kepala di tiap jok. 3) Sebaiknya diberi tambahan bantal leher untuk tiap jok. 4) Sebaiknya perusahaan dapat mengatur waktu untuk keberangkatan kendaraan dengan mempertimbangkan estimasi waktu untuk menjemput penumpang. 5) Sebaiknya semua kendaraan diberikan sebuah kaset yang dapat dihubungkan dengan mp3 player dan sekaligus juga menyediakan mp3 playernya. 6) Sebaiknya setiap mobil yang masuk garasi langsung dibersihkan *Eksterior dan Interior*. 7) Sebaiknya mengisi form kelengkapan kendaraan setelah selesai dibersihkan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-4
1.4 Perumusan Masalah.....	1-4
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-4
1.6 Manfaat Penelitian.....	1-5
1.7 Sistematika Penelitian.....	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Jasa	2-1
2.2 <i>Perceived Quality</i>	2-3
2.3 Teknik Sampling.....	2-5
2.4 Macam-macam Skala Pengukuran	2-7
2.5 Penentuan Jumlah Sampel.....	2-10
2.6 Cara Pengumpulan Data.....	2-10
2.7 Uji Validitas.....	2-11
2.8 Uji Reliabilitas.....	2-12
2.9 Uji Hipotesis Ketidakpuasan	2-13
2.10 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran.....	2-14
2.11 Interpretasi <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran/ Diagram Kartesius.....	2-16
2.12 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) 6 Kuadran.....	2-17

2.13 ANOVA.....	2-18
2.14 Uji Duncan.....	2-22

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Observasi Awal	3-1
3.2 Identifikasi Masalah	3-1
3.3 Perumusan Masalah.....	3-4
3.4 Pembatasan Masalah	3-5
3.5 Studi Literatur.....	3-5
3.6 Identifikasi Variabel Penelitian	3-5
3.7 Penyusunan Kuesioner Penelitian	
3.7.1 Penentuan Variabel Penelitian	3-6
3.7.2 Penentuan Skala Kepentingan dan Skala Kinerja	
3.7.2.1 Penentuan Skala Kepentingan.....	3-7
3.7.2.2 Penentuan Skala Kinerja	3-7
3.8 Validasi konstruk.....	3-8
3.9 Penentuan Populasi.....	3-8
3.10 Penentuan Teknik Sampling.....	3-8
3.11 Penentuan Ukuran Sampel	3-9
3.12 Penyebaran Kuesioner Uji Coba	3-9
3.13 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	
3.13.1 Pengujian Validitas	3-10
3.13.2 Pengujian Reliabilitas.....	3-11
3.14 Penyebaran Kuesioner.....	3-11
3.15 Pengolahan Data.....	3-12
3.16 Analisis	3-16
3.17 Kesimpulan dan Saran.....	3-17

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Perusahaan	4-1
4.1.1 Struktur Organisasi	4-2
4.2 Kuesioner Pendahuluan.....	4-2
4.3 Kuesioner Uji Coba.....	4-2

4.4	Kuesioner Penelitian	4-3
4.5	Rangkuman Data Penelitian	4-4
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS		
5.1	Indikator Penelitian.....	5-1
5.2	Uji Validitas Konstruksi	5-1
5.3	Penyebaran Kuesioner Uji Coba	5-3
5.4	Pengolahan Data Awal	
5.4.1	Uji Validitas	5-3
5.4.2	Uji Reliabilitas	
5.4.2.1	Uji Reliabilitas Harapan	5-4
5.4.2.2	Uji Reliabilitas Persepsi	5-4
5.5	Pengolahan Data Penelitian	
5.5.1	Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen.....	5-5
5.5.2	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran	5-9
5.5.3	Analisis Varians (ANOVA)	5-13
5.5.4	Uji Duncan	5-19
5.5.5	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 6 Kuadran	5-26
5.6	Analisis	
5.6.1	Kuadran Mutlak Tertinggal.....	5-27
5.6.2	Kuadran Bersaing	5-29
5.7	Prioritas Perbaikan.....	5-32
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan.....	6-1
6.2	Saran.....	6-6
DAFTAR PUSTAKA		xv
LAMPIRAN		
DATA PRIBADI		

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
2.1	Peta Posisi <i>Importance-Performance Analysis</i> 4 Kuadran	2-16
2.2	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 6 Kuadran	2-18
3.1	Flowchart Penelitian	3-2
3.2	Flow Uji Duncan Untuk Peringkat Pertama	3-13
3.3	Flow Uji Duncan Untuk Peringkat Kedua	3-14
3.4	Flow Uji Duncan Untuk Peringkat Ketiga	3-15
3.5	Flow Uji Duncan Untuk Peringkat Keempat	3-15
4.1	Struktur Organisasi	4-2
5.1	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran	5-10

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.1	<i>Top Of Mind</i> Travel Perjalanan di Bandung yang Memiliki Rute Purwokerto-Bandung dan Bandung-Purwokerto	1-2
1.2	<i>Brand Recognition</i> Leman's Travel	1-2
1.3	Media yang Digunakan dalam Mengenal Leman's Travel	1-3
1.4	Kesediaan Pengguna Jasa Travel Untuk Menggunakan Leman's Travel di Masa yang Akan Datang	1-3
1.5	Pengaruh Atas Penilaian Dalam Memilih Jasa Sebuah Travel	1-3
3.1	Pengaruh Atas Penilaian Dalam Memilih Jasa Sebuah Travel	3-5
3.2	Variabel Penelitian untuk Kuesioner Penelitian (Sebelum Validitas Konstruk)	3-6
4.1	Tabel Rangkuman Data Penelitian	4-3
5.1	Hasil Uji Validitas Konstruksi	5-2
5.2	Uji Validitas Kuesioner	5-3
5.3	Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen	5-6
5.4	Nilai Rata-Rata Harapan dan Persepsi Konsumen Leman's Travel	5-9
5.5	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran	5-11
5.6	Contoh Perhitungan Anova Untuk Pernyataan 2	5-14
5.7	Keputusan ANOVA	5-16
5.8	Hasil Anova Yang Memiliki Nilai Tengah Yang Sama	5-16
5.9	Peringkat	5-17
5.10	Peringkat untuk Leman's Travel di Posisi 3	5-18
5.11	Peringkat untuk Leman's Travel di Posisi 4	5-19
5.12	Hasil Uji Duncan Untuk Leman's Travel di Posisi 3	5-22
5.13	Hasil Uji Duncan Untuk Leman's Travel di Posisi 4	5-23
5.14	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 6 Kuadran	5-24
5.15	Uji Ketidakpuasan Perusahaan Pesaing untuk Pernyataan 2	5-27
5.16	Prioritas Perbaikan	5-31

No	Judul	Hal
5.17	Kelengkapan Kendaraan	5-37
5.18	Kondisi Kendaraan	5-39

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1.1	Kuesioner Pendahuluan	L1-1
1.2	Kuesioner Penelitian	L1-2
2.1	Data Mentah Kuesioner Uji Coba (Persepsi)	L2-1
2.2	Data Mentah Kuesioner Uji Coba (Harapan)	L2-2
2.3	Data Mentah Kuesioner Penelitian	L2-3
3.1	Hasil SPSS Uji ANOVA	L3-1
3.2	Hasil SPSS Uji Duncan	L3-3
4.1	Validitas konstruk	
5.1	Komentar Sidang	