



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas**  
**Pelanggan di Day Trans Travel Bandung**

Skripsi

Oleh

Isa Aprisa Sutanna

2013320083

Bandung

2020



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas**  
**Pelanggan di Day Trans Travel Bandung**

Skripsi

Oleh

Isa Aprisa Sutanna

2013320083

Pembimbing

Dr. James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Bandung

2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

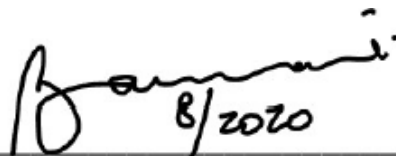
Nama : Isa Aprisa Sutanna  
Nomor Pokok : 2013320083  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Day  
Trans *Travel* Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Selasa, 4 Agustus 2020  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Dr. M. Banowati Talim, Dra., M.Si.

:   
8/2020

**Sekretaris**

Dr. James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

: 

**Anggota**

Marihot Tua Efendi H, Drs., M.Si.

: 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Isa Aprisa Sutanna  
NPM : 2013320083  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas  
Pelanggan di Day Trans *Travel* Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 12 Juli 2020



Isa Aprisa Sutanna

## ABSTRAK

Nama : Isa Aprisa Sutanna  
NPM : 2013320083  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Day  
Trans Travel Bandung

---

Perkembangan bidang pariwisata di Indonesia menjadikan bisnis jasa transportasi wisata menjadi bisnis yang cukup diminati untuk dikembangkan, salah satunya adalah bisnis jasa *travel*. Salah satu penyedia jasa *travel* adalah Day Trans *Travel*. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Day Trans *Travel* Bandung.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan metode survei. Populasi dari penelitian ini adalah semua pelanggan *travel*. Maka, sampel penelitian ini adalah orang yang pernah menggunakan Day Trans *Travel*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah yang disebarkan sebanyak 110 kuesioner.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Day Trans *Travel* Bandung berpengaruh sebesar 54,5% sedangkan sisanya sebesar 45,5% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Keyword : kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, *travel*

**ABSTRACT**

Author Name : Isa Aprisa Sutanna  
Student Identification Number : 2013320083  
Title : *Influence of Service Quality on Consumer  
Loyalty in Day Trans Travel Bandung*

---

*The development of the tourism sector in Indonesia has made tourism transportation business a business that is quite desirable to be developed, one of which is the travel service business. One travel service provider is Day Trans Travel. The main purpose of this study is to find out and analyze how much influence the quality of service on customer loyalty in Day Trans Travel Bandung.*

*This research uses associative type of research with survey methods. The population of this study is all travel customers. So, the sample of this study is people who have used Day Trans Travel. The sampling technique in this study used purposive sampling with a number of 110 questionnaires distributed.*

*This study concludes that the better the quality of service, it will increase customer loyalty. Where the influence of service quality on customer loyalty in Day Trans Travel Bandung has an effect of 54.5% while the remaining 45.5% is a contribution from other variables not examined in this study.*

*Keyword : service quality, customer loyalty, travel*

## **Kata Pengantar**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan kasih karunia dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Day Trans Travel Bandung” dengan baik dan memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Penyusun skripsi ini bertujuan agar penulis dapat mengetahui lebih lanjut pengaruh tingkat pelayanan yang diberikan oleh Day Trans Travel Bandung terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, penulisan skripsi ini diharapkan dapat membantu Day Trans Travel Bandung untuk menetapkan kualitas yang lebih sesuai dengan keinginan pelanggannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan terdapat kesulitan yang penulis hadapi dalam membuat skripsi ini, tapi dengan semangat dan kerja keras yang penulis lakukan skripsi ini dapat selesai dengan baik. Penulis menyadari skripsi ini belum sempurna, maka penulis menerima kritik dan saran, untuk dapat diperbaiki di kemudian hari sehingga dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Penulis menyadari bahwa selama berlangsungnya penyusunan sampai terselesaikannya skripsi ini, penulis mendapat bantuan bimbingan, doa, motivasi, serta dorongan dari berbagai pihak. Maka, pada kesempatan kali ini penulis

mengucapkan terimakasih yang tulus atas dukungan penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir kepada :

1. Kedua orang tua dan wali yang telah membiayai pendidikan penulis, mendoakan dan selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, Drs., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Bapak Yoke Kornarius Pribadi, S.AB., M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis serta dosen yang telah memberikan pelajaran yang bermanfaat serta motivasi-motivasi.
4. Bapak Dr. James Rianto Situmorang, Drs., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengajaran, masukan, serta motivasi untuk menyusun skripsi ini dengan pengajaran yang mendorong untuk disiplin, bertanggung jawab, serta mandiri.
5. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, selaku dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang sudah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu, wawasan, waktu, dan tenaganya untuk mengajar seluruh mahasiswa.
7. Seluruh staff tata usaha dan perpustakaan yang sudah membantu penulis melengkapi persyaratan pengajuan skripsi.



8. Para pegawai *outsourcing* dan pekarya yang telah membantu mengoptimalkan penggunaan ruang kelas serta menjaga kebersihan di lingkungan kampus.
9. Marvella Belinda, selaku pacar yang selalu memberikan motivasi, masukan, doa, dan dukungan yang tidak pernah berhenti kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman dari group “Rooftop UNPAR” yaitu Dimas, Makarim Agiani, Alexander Bayong, Alexander Limpar, Andreas Ujuna, Arsadh, Bayu Yuliansyah, Chandra, Denisius, Devin, Ele, Felix, Triadi Ibrahim, Steven Hermawan, Issac Mondy, Kevin, Oktav, Purba Evan, Prabowo, Ramadhan Setiawan, Rizal Octariansyah, dan Tyo yang selalu menghibur penulis disaat selama kuliah berlangsung dan memberi dukungan untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Gerine Octavianto, Indra Tandani, Yohan Kurniawan, Adrian theja, Billy Joseph, dan Dendy Indilan yang telah memberikan dukungan terus menerus kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh teman dan sahabat yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Seluruh pendukung penyelesaian penulisan skripsi.

Akhir kata, penulis mendoakan agar Tuhan Yesus Kristus membalas kebaikan dengan melimpahkan kasih karunia-Nya lebih dari segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembacanya.

Bandung, 4 Agustus 2020

Isa Aprisa Sutanna

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
Kata Pengantar.....	iii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II Kerangka Teori.....	7
2.1. Pemasaran.....	7
2.2. Kualitas .....	9
2.3. Kualitas Pelayanan .....	9
2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	11
2.5. Perilaku Pelanggan .....	11
2.6. Kepuasan Pelanggan .....	13
2.7. Loyalitas .....	14
2.8. Jenis-Jenis Loyalitas.....	15
2.9. Tahap-Tahap Peningkatan Loyalitas.....	17
BAB III METODOLOGI.....	19
3.1. Jenis Penelitian.....	19
3.2. Metode Penelitian.....	19
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.4. Populasi dan Sampel .....	20
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	22
3.6. Variabel Penelitian .....	23
3.6.1 Variabel Independen.....	23
3.6.2 Variabel Dependen.....	23

3.7.	Teknik Analisis Data .....	28
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.7.2	Uji Koefisien Korelasi.....	31
3.7.3	Uji Koefisien Determinasi .....	32
3.8.	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.9.	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	33
3.10.	Uji Hipotesis .....	34
BAB IV OBJEK PENELITIAN.....		35
4.1.	Lokasi Penelitian .....	35
4.2.	Sejarah Singkat Day Trans.....	35
4.3.	Visi dan Misi Day Trans Travel.....	36
4.4.	Struktur Organisasi Day Trans Travel .....	38
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		39
5.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
5.2.	Profil Responden.....	42
5.3.	Analisis Statistik Deskriptif.....	44
5.4.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan .....	45
5.4.1	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ) .....	46
5.4.2	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )..	50
5.4.3	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	56
5.4.4	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	61
5.4.5	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	65
5.5.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan .....	74
5.6.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Day Trans Travel Bandung .....	81
5.7.	Uji Asumsi Klasik.....	81
5.7.1	Uji Normalitas Data .....	82
5.7.2	Uji Heteroskedastisitas .....	83
5.7.3	Persamaan Regresi Linear .....	84
5.7.4	Analisis Korelasi .....	86

5.7.5	Koefisien Determinasi .....	87
5.8.	Pengujian Hipotesis .....	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		90
6.1.	Kesimpulan .....	90
6.1.1	Kesimpulan berdasarkan Tanggapan Responden .....	90
6.1.2	Kesimpulan berdasarkan Statistik .....	92
6.2.	Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....		94
LAMPIRAN .....		95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1 Garis Kontinum Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ) .....	49
Gambar 5. 2 Garis Kontinum Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	55
Gambar 5. 3 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	60
Gambar 5. 4 Garis Kontinum Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	65
Gambar 5. 5 Garis Kontinum Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	68
Gambar 5. 6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Gambar 5. 7 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan.....	80
Gambar 5. 8 Hasil Uji Normalitas Data Residual .....	82
Gambar 5. 9 Hasil Uji Normalitas.....	83
Gambar 5. 10 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	84
Gambar 5. 11 Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	85
Gambar 5. 12 Hasil Analisis Korelasi .....	86
Gambar 5. 13 Koefisien Determinasi.....	87
Gambar 5. 14 Pengujian Hipotesis.....	88
Gambar 5. 15 Kurva <i>Two Tailed Test</i> .....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan layanan antar travel.....	3
Tabel 1. 2 Alasan Pelanggan menggunakan Jasa Day Trans <i>travel</i> berdasarkan FAKTOR KUALITAS PELAYANAN .....	4
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	24
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	28
Tabel 3. 3 Tabel Koefisien Korelasi.....	31
Tabel 5. 1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	40
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	41
Tabel 5. 3 Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 5. 4 Usia Responden .....	42
Tabel 5. 5 Pekerjaan Responden.....	43
Tabel 5. 6 Penghasilan Reponden Perbulan.....	43
Tabel 5. 7 Frekuensi Menggunakan jasa Day Trans Travel Bandung.....	44
Tabel 5. 8 Kategori Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden.....	45
Tabel 5. 9 Tanggapan responden pada pernyataan Day Trans menyediakan ruang tunggu yang bersih dan nyaman .....	46
Tabel 5. 10 Tanggapan responden pada pernyataan Day Trans menyediakan lahan parkir yang luas .....	46
Tabel 5. 11 Tanggapan responden pada pernyataan kendaraan operasional Day Trans layak dan nyaman digunakan. ....	47
Tabel 5. 12 Rekapitulasi tanggapan responden pada Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ) sesuai urutan pernyataan.....	48
Tabel 5. 13 Tanggapan responden pada pernyataan keberangkatan sesuai jadwal yang telah ditentukan .....	50
Tabel 5. 14 Tanggapan responden pada pernyataan jam pelayanan Day Trans sudah sesuai dengan jam operasional Day Trans yaitu pukul 5.00 – pukul 21.00	51
Tabel 5. 15 Tanggapan responden pada pernyataan Day Trans memberikan kenyamanan selama proses perjalanan.....	51
Tabel 5. 16 Tanggapan responden pada pernyataan karyawan/staff Day Trans memiliki pengetahuan untuk dapat menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pelanggan.....	52
Tabel 5. 17 Tanggapan responden pada pernyataan ketepatan sampai sesuai dengan jadwal yang ditentukan .....	53
Tabel 5. 18 Rekapitulasi tanggapan responden pada Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) sesuai urutan pernyataan.....	54
Tabel 5. 19 Tanggapan responden pada pernyataan karyawan/staff Day Trans bersedia dengan sigap membantu anda .....	56
Tabel 5. 20 Tanggapan responden pada pernyataan supir Day Trans memberikan izin kepada penumpang yang ingin ke toilet ketika dalam perjalanan.....	57

Tabel 5. 21 Tanggapan responden pada pernyataan supir Day Trans tanggap dalam membantu penumpang yang mual.....	57
Tabel 5. 22 Rekapitulasi tanggapan responden pada Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) sesuai urutan pernyataan .....	58
Tabel 5. 23 Tanggapan responden pada pernyataan Day Trans memastikan kebersihan kendaraan yang dipakai .....	61
Tabel 5. 24 Tanggapan responden pada pernyataan Day Trans menjamin bahwa supir yang bekerja sudah berpengalaman di bidangnya.....	62
Tabel 5. 25 Tanggapan responden pada pernyataan supir Day Trans mengendarai mobil dengan cara yang mengutamakan keselamatan penumpang .....	62
Tabel 5. 26 Rekapitulasi tanggapan responden pada Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ) sesuai urutan pernyataan .....	63
Tabel 5. 27 Tanggapan responden pada pernyataan karyawan/staff Day Trans selalu memperhatikan kebutuhan pelanggannya .....	65
Tabel 5. 28Tanggapan responden pada pernyataan supir Day Trans bersikap ramah selama perjalanan.....	66
Tabel 5. 29 Rekapitulasi tanggapan responden pada Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) sesuai urutan pernyataan .....	67
Tabel 5. 30 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan berdasarkan Urutan Pernyataan.....	68
Tabel 5. 31 Rekapitulasi tanggapan responden tentang variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan urutan peringkat .....	72
Tabel 5. 32 Tanggapan responden pada pernyataan saya puas menggunakan jasa dari Day Trans <i>Travel</i> .....	74
Tabel 5. 33 Tanggapan responden pada pernyataan saya akan menggunakan lagi jasa dari Day Trans <i>Travel</i> .....	74
Tabel 5. 34 Tanggapan responden pada pernyataan Day Trans merupakan <i>travel</i> terbaik .....	75
Tabel 5. 35 Tanggapan responden pada pernyataan saya tidak akan berpaling ke <i>brand</i> lain.....	76
Tabel 5. 36 Tanggapan responden pada pernyataan saya akan menyampaikan hal positif tentang pelayanan Day Trans <i>travel</i> .....	77
Tabel 5. 37 Tanggapan responden pada pernyataan saya akan merekomendasikan Day Trans <i>travel</i> kepada orang lain.....	77
Tabel 5. 38 Rekapitulasi tanggapan responden tentang Loyalitas Pelanggan.....	78
Tabel 5. 39 Rekapitulasi tanggapan responden tentang variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan urutan peringkat .....	80



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	95
Lampiran 2 Hasil Olahan SPSS - Validitas Variabel X.....	101
Lampiran 3 Hasil Olahan SPSS - Reliabilitas Variabel X.....	102
Lampiran 4 Hasil Olahan SPSS - Validitas Variabel Y.....	103
Lampiran 5 Hasil Olahan SPSS - Reliabilitas Variabel Y.....	103
Lampiran 6 Hasil Olahan SPSS – Regresi Linear Sederhana.....	104
Lampiran 7 Data Induk Kuesioner.....	106

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman, tingkat perekonomian di negara pun semakin meningkat. Meningkatnya perekonomian ini ditandai dengan semakin banyak bermunculan berbagai usaha bisnis dari berbagai macam bidang industri, salah satunya ialah industri transportasi. Biro Komunikasi dan Informasi Publik, dalam laman Dephub.go.id pada tanggal 22 Februari 2017 (diakses pada 6 Mei 2020), mengutip perkataan Menteri Perhubungan, Budi Karya Sumadi yang menyatakan bahwa jasa transportasi telah menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat, ketersediaan pelayanan jasa transportasi di seluruh wilayah memberikan kesinambungan dalam memenuhi kebutuhan aktivitas produksi, konsumsi, dan distribusi. Kesinambungan tersebut harus diperhatikan secara berkelanjutan agar fungsi strategis transportasi ikut menciptakan stabilitas dan kelangsungan kegiatan masyarakat serta roda pemerintah.

Rustian Kamaludin (2003:13) menyatakan bahwa transportasi berasal dari kata latin "*transportare*" dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Maka, transportasi adalah mengangkut atau membawa ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Oleh karena itu, transportasi adalah usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya.

Salah satu alat transportasi adalah *travel*. Menurut Yoeti (2003:58), *travel* (biro perjalanan) adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya. Sebagian masyarakat menganggap *travel* sebagai salah satu transportasi antar daerah yang lebih nyaman dibandingkan dengan transportasi lainnya seperti kereta atau bus. Hal tersebut dikarenakan karena *travel* mampu memberikan pelayanan *door to door* yang mana para penggunanya tidak perlu datang ke *pool travel* tersebut dan diantarkan langsung ke alamat yang dituju, tidak perlu mengantri, dapat dibayar di tempat tujuan ketika telah selesai menggunakan jasanya, banyak pilihan jadwal dan keberangkatan (layanan 24 jam), harganya lebih murah dan mendapatkan *free snack box*.

Kota Bandung yang merupakan salah satu kota besar dengan tujuan wisata maupun bisnis terutama bagi masyarakat kota Jakarta dan sebagainya. Terlebih sejak dibukanya Tol Cipularang pada tahun 2006, maka akses antar kota Bandung dan kota Jakarta menjadi sangat terbuka, hal ini yang membuat perusahaan jasa transportasi khususnya *travelshuttle service* di kota Bandung semakin berkembang. Terdapat beberapa perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi yang menawarkan *shuttle travel* di kota Bandung, diantaranya yaitu City Trans, X-Trans, Day Trans, dan Baraya Travel. Berikut ini adalah beberapa layanan yang disediakan oleh masing-masing perusahaan diatas :

Tabel 1. 1 Perbandingan layanan antar travel

Nama Travel	Layanan yang Diberikan
City Trans	Menyediakan layanan <i>executive shuttle</i> , <i>premium shuttle</i> dengan <i>personal seat</i> yang luas, lampu baca, menggunakan mobil mewah untuk <i>premium shuttle</i> dengan <i>airbag</i> , AC dan fitur lainnya, <i>online booking</i> , menyediakan City Trans <i>Card</i> untuk memudahkan pembayaran dan layanan <i>pool to pool</i> .
X-Trans	Memberikan layanan <i>basket</i> , menyediakan layanan <i>shuttle</i> dari <i>pool</i> ke <i>pool</i> , reservasi <i>online</i> , <i>call center</i> , <i>ontime shuttle</i> , mobil ber-AC, <i>reclining seat</i> dan <i>free hotspot</i> .
Day Trans	Memilih nomor kursi sesuai privasi, mobil ber-AC, dilengkapi dengan <i>seatbelt</i> , <i>GPS Tracking System</i> , dan menyediakan <i>online booking</i> .
Baraya	Menyediakan layanan <i>pool to pool</i> dengan mobil ber-AC dan <i>online booking</i> .

Sumber : Olahan Penulis

Day Trans Travel adalah salah satu *travel* terbesar yang ada di kota Bandung yang telah berdiri sejak tahun 2004. Day Trans Travel merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi darat, pengantaran barang ringan, dan *travel* yang saat ini melayani rute perjalanan Jakarta-Bandung. Day Trans *Travel* memiliki tiga cabang yang beroperasi di Bandung, salah satunya ialah

cabang yang berada di Jalan Dipati Ukur No. 107. Lokasi cabang ini mudah untuk di jangkau, karena memiliki banyak akses jalan-jalan besar untuk dapat mencapai cabang ini.

Calon penumpang dapat melakukan reservasi langsung ke salah satu cabang dengan dibantu oleh *staff* Day Trans maupun dengan *online booking* yang dapat dilakukan melalui *website* Day Trans *Travel*, atau dengan aplikasi yang disediakan oleh Day Trans yang dapat di unduh untuk pengguna *smartphone*, dengan pilihan metode pembayaran yang sangat memudahkan pelanggan Day Trans untuk melakukan reservasi online.

Tabel 1. 2 Alasan Pelanggan menggunakan Jasa Day Trans *travel* berdasarkan  
FAKTOR KUALITAS PELAYANAN

Faktor Utama	Jumlah	Persentase (%)
Mobil/armada yang nyaman	18 orang	36%
Jam keberangkatan tepat waktu	17 orang	34%
Pelayanan yang cepat dan ramah	10 orang	20%
Merespon keluhan dengan cepat	4 orang	8%
Ruang tunggu yang nyaman	1 orang	2%
Jumlah	50 orang	100%

Sumber : Kuesioner

Dari tabel 1.2 tersebut penulis menanyakan tentang faktor utama pelanggan untuk menggunakan jasa Day Trans. Dari 50 orang yang menjawab survei, 18 orang menjawab alasan mereka menggunakan jasa Day Trans *travel* adalah karena mobil atau armada yang digunakan oleh Day Trans *travel* terbilang nyaman untuk ditumpangi oleh pelanggan, karena pelanggan bebas untuk memilih kursi sesuai privasi, kursi yang memiliki sandaran tangan, ruang kaki yang luas, dan sandaran yang dapat diatur sesuai dengan keinginan penumpang, tersedia juga lampu baca di atas masing-masing tempat duduk agar tidak mengganggu

kenyamanan penumpang di sebelah, AC yang dapat disesuaikan arah keluarnya secara personal, sabuk pengaman sesuai standar keselamatan, dan mesin yang ramah lingkungan yang tidak membuat kebisingan di dalam kabin mobil. Selain itu, 17 orang menjawab bahwa jam keberangkatan Day Trans sudah sesuai dengan jam yang ada di jadwal. Sehingga pelanggan tidak perlu menunggu dalam waktu yang lama dikarenakan keterlambatan dari *travel* Day Trans.

Faktor kualitas pelayanan tadi mempengaruhi orang untuk menggunakan Day Trans. Banyak pelanggan yang kemudian menggunakan berkali-kali dan menjadi pelanggan Day Trans. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan membuat peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Day Trans Travel Bandung.**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Day Trans *Travel* Bandung?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Day Trans Travel Bandung terhadap loyalitas pelanggan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, diharapkan agar dapat bermanfaat untuk berbagai pihak, antara lain :

##### **1. Penulis**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis berharap agar dapat menambah wawasan dan pemikiran yang lebih luas dalam menganalisa dan mencari solusi atas masalah yang terjadi. Penulis juga berharap agar dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama duduk di bangku perkuliahan ke dalam dunia nyata, terutama dalam hal kegiatan kualitas produk dan peningkatan penjualan.

##### **2. Perusahaan**

Diharapkan agar hasil evaluasi ini dapat menjadi masukan untuk perusahaan, dalam melakukan strategi pemasaran yang sedang berjalan, dan untuk dapat melakukan perbaikan dalam perencanaan dan pelaksanaan dalam memberikan produk yang berkualitas sehingga mampu meningkatkan penjualan menjadi lebih baik lagi dengan tujuan untuk dapat memperoleh keuntungan yang lebih besar dari pelanggan yang setia.

##### **3. Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pembaca yang membutuhkan dan tertarik dengan topik ini.