



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

Terakreditasi Unggul

BAN-PT NO. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Teman Bus (Trans
Metro Pasundan) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan
Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung – Ikea Kota
Baru Parahyangan.**

Skripsi

Oleh :
Putri Arnetta Friscilla
6072001031

Bandung
2024



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

Terakreditasi Unggul

BAN-PT NO. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Teman Bus (Trans
Metro Pasundan) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan
Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung – Ikea Kota
Baru Parahyangan.**

Skripsi

Oleh :
Putri Arnetta Friscilla
6072001031

Pembimbing:
Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si.

Bandung
2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Putri Arnetta Friscilla
Nomor Pokok : 6072001031
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Teman Bus (Trans Metro Pasundan) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan
Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 1 Juli 2024
Dan dinyatakan LULUS

Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. :

Sekretaris

Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si :

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Orpha Jane

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Putri Arnetta Friscilla
NPM : 6072001031
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Kinerja Pelayanan Program Teman Bus
(Trans Metro Pasundan) Terhadap Kepuasan Pelanggan
Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung-IKEA
Kota Baru Parahyangan

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, 14 Juni 2024


Putri Arnetta Friscilla

ABSTRAK

Nama: Putri Arnetta Friscilla

NPM: 6072001031

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Teman Bus (Trans Metro Pasundan) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan

Adanya kewajiban negara dalam memenuhi hak kebutuhan dasar pelayanan publik termasuk pelayanan jasa yang didalamnya terdapat pelayanan transportasi publik. Layanan Program Teman Bus yang dirancang oleh Kementerian Perhubungan program yang memiliki kualitas dengan sistem cepat, nyaman dan biaya yang murah untuk mobilitas perkotaan. Teman Bus ini dirancang di beberapa wilayah lainnya salah satunya di Kota Bandung yang diberi nama “Trans Metro Pasundan”

Kepadatan mobilisasi masyarakat Kota Bandung dapat dikatakan cukup padat hal ini membuat adanya kebutuhan masyarakat akan kepuasan dalam menggunakan transportasi publik yang membuat stigma masyarakat mengenai kualitas pelayanan apakah dapat memenuhi harapan atau tidak. Kualitas pelayanan program Teman Bus sudah diatur dalam PERMENHUB No.10 Tahun 2012.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan teknik penyebaran kuesioner terhadap 100 pengguna rans Metro Pasundan koridor 2D yang kemudian dianalisis berdasarkan rumus regresi linear sederhana menggunakan bantuan program aplikasi SPSS. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna layanan Trans Metro Pasundan Koridor 2D Trayek Allun-Alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan yaitu 39,1%

Kata Kunci : Transportasi Publik, Kualitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Nama: Putri Arnetta Friscilla

NPM: 6072001031

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Teman Bus (Trans Metro Pasundan) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan

There is an obligation of the state to fulfill the basic needs of public services, including services which include public transportation services. The Bus Friend Program service designed by the Ministry of Transportation is a quality program with a fast, comfortable and low cost system for urban mobility. Teman Bus is designed in several other areas, one of which is in the city of Bandung, which is named "Trans Metro Pasundan"

The density of community mobilization in the city of Bandung can be said to be quite dense, this creates a need for satisfaction in using public transportation which creates a public stigma regarding whether the quality of service can meet expectations or not. The service quality of the Bus Friends program is regulated in PERMENHUB No. 10 of 2012.

This research uses quantitative methods and uses the technique of distributing questionnaires to 100 Trans Metro Pasundan corridor 2D customers which are then analyzed based on a simple linear regression formula using the SPSS application program. The results of this research state that the influence of Service Quality on User Satisfaction Trans Metro Pasundan Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan is 39.1%

Kata Kunci : Transportasi Publik, Kualitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta berkat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Teman Bus (Trans Metro Pasundan) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan.”

Adapun skripsi ini disusun untuk dapat meraih gelar Sarjana Administrasi Publik jenjang Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. ucapan terimakasih yang ditujukan kepada:

1. Dr. Orpha Jane selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
2. Kristian Widya Wicaksono, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
3. Jeremia Gom Gom Parulian Simanjutak, S.Sos., M.A.P selaku ketua prodi
4. Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si selaku Dosen Pembimbing
5. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si selaku Dosen wali
6. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu sebagai bekal dalam penyusunan skripsi ini
7. Keluarga, Papah yang selalu mendukung disetiap langkah anaknya hingga saat ini.
8. Maria, Tanti, Nanda selaku teman seperjuangan yang selalu saling memberikan dukungan satu sama lain.

9. Mirela Varisa Sijabat, Muthia Zahira Rachman selaku teman yang seperjuangan sejak awal perkuliahan.

10. Muhammad Fauzan Jalali selaku pacar sejak Sekolah Menengah Pertama (SMP) yang selalu mendukung dan memotivasi dalam pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Semoga Allah memberikan balasan atas segala kebaikan, usaha dan dukungan yang telah diberikan oleh semua pihak baik yang terlobat secara langsung maupun tidak.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat beberapa kesalahan. Maka dari itu, peneliti berharap agar kritik dan saran yang diberikan dapat membantu meningkatkan kualitas skripsi ini menjadi lebih baik.

Bandung, 14 Juni 2024

Putri Arnetta Friscilla

DAFTAR ISI

Contents

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
BAB I.....	1
Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematikan Penelitian :.....	8
BAB II	10
Kerangka Teori.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan Operasional Program Teman Bus Trans Metro Pasundan.....	13
2.2.3 Data operasional Transportasi Publik Perkotaan Trans Metro Pasundan.....	15
2.3 Kepuasan Pengguna	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna.....	16
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pengguna.....	17
2.4 Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna.....	19

2.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna	21
2.6	Model Penelitian	22
2.7	Hipotesis	22
METODE PENELITIAN		24
3.1	Rancangan Penelitian	24
3.2.2	Uji Validitas	31
3.2.3	Uji Reliabilitas	34
3.2.4	Skala Pengukuran	35
3.3	Populasi dan sampel	37
3.3.1	Populasi	37
3.3.2	Sampel	37
3.4	Pengumpulan Data	39
3.4.1	Bentuk Data	39
3.4.2	Ukuran Data	39
3.4.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5	Transformasi Data	42
3.6	Analisis Data	42
3.6.2	Uji Korelasi	45
3.6.3	Uji Koefisien Determinasi	45
3.6.4	Analisis Regresi Linear sederhana	46
3.6.5	Uji Hipotesis (uji t)	47
BAB IV		49
OBJEK PENELITIAN		49

4.1 Profil Kementerian Perhubungan Republik Indonesia	49
4.2 Visi Misi	50
4.3 Struktur Organisasi.....	50
4.4 Program Teman Bus	51
4.5 Trans Metro Pasundan.....	52
BAB V.....	53
Hasil Penelitian dan Pembahasan	53
5.1 Hasil Penelitian	53
5.1.1 Karakteristik Responden.....	53
5.1.2 Analisis Kualitas Pelayanan (X)	57
5.1.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan	70
5.1.4 Analisis Kepuasan Pengguna (Y)	72
5.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	83
5.1.7 Analisis Korelasi.....	88
5.1.8 Uji Determinasi.....	89
5.1.10 Uji Hipotesis (uji t)	91
BAB VI	100
Penutup	100
a. Kesimpulan	100
b. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Kinerja Pelayanan (X).....	25
Tabel 3. 2 Kepuasan Pelanggan (Y).....	29
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan (X)	32
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	33
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 3. 6 Skala Likert.....	35
Tabel 3. 7 Kriteria untuk menilai kinerja pelayanan	36
Tabel 3. 8 Kriteria untuk menilai kepuasan pelanggan	36
Tabel 3. 9 Derajat kekuatan korelasi	45
Tabel 5. 1 Tanggapan responden dalam dimensi keamanan	58
Tabel 5. 2 Kategori dimensi keamanan	59
Tabel 5. 3 Tanggapan responden mengenai dimensi kenyamanan	60
Tabel 5. 4 Kategori dimensi kenyamanan	62
Tabel 5. 5 Tanggapan responden terhadap dimensi keteraturan.....	62
Tabel 5. 6 Kategori dimensi keteraturan.....	64
Tabel 5. 7 Tanggapan responden terhadap dimensi keselamatan.....	65
Tabel 5. 8 Kategori dimensi keselamatan	66
Tabel 5. 9 Tanggapan responden terhadap dimensi keterjangkauan	66
Tabel 5. 10 Kategori dimensi keterjangkauan.....	68
Tabel 5. 11 Tanggapan responden terhadap dimensi kesetaraan	68
Tabel 5. 12 Kategori dimensi kesetaraan (x).....	70
Tabel 5. 13 kategori variabel kinerja pelayanan (x)	71
Tabel 5. 14 Tanggapan reponsden terhadap dimensi reliability	72
Tabel 5. 15 Kategori dimensi reliability	73
Tabel 5. 16 Tanggapan responden terhadap dimensi reponsiveness	74
Tabel 5. 17 Kategori dimensi responsiveness.....	75
Tabel 5. 18 Tanggapan responden terhadap dimensi assurance	76
Tabel 5. 19 kategori dimensi assurance	77
Tabel 5. 20 Tanggapan responden terhadap dimensi empathy	78
Tabel 5. 21 Kategori dimensi empathy	79
Tabel 5. 22 Tanggapan responden terhadap dimensi tangibles	80
Tabel 5. 23 Kategori dimensi tangibles.....	81
Tabel 5. 24 Kategori variabel kepuasan pelanggan	82

Tabel 5. 25 Hasil perhitungan uji normalitas	83
Tabel 5. 26 Hasil perhitungan uji linearitas	85
Tabel 5. 27 hasil perhitungan uji heteroskedastisitas	86
Tabel 5. 28 Hasil uji perhitungan korelasi.....	88
Tabel 5. 29 Hasil uji perhitungan koefisien regresi	90
Tabel 5. 30 Hasil perhitungan uji t.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1 Grafik Normalitas	85
Gambar 5. 2 Grafik Heteroskedastisitas	87
Gambar 5. 3 Kurva Hipotesis.....	92

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia	53
Grafik 5. 2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	55
Grafik 5. 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	56
Grafik 5. 4 Karakteristik responden berdasarkan waktu keberangkatan	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2. Google Form	111
Lampiran 3	112
Lampiran 4 Tabulasi Data	112

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Negara memiliki kewajiban dalam melayani masyarakat dalam pemenuhan hak serta kebutuhan dasar pelayanan publik. Untuk menjamin tercapainya hasil yang terbaik, masyarakat harus memastikan bahwa hasil terbaik tersebut dicapai dengan kualitas dan akurasi yang tinggi.

Kualitas Pelayanan sangat penting guna mendukung kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan dalam sektor publik adalah proses aktivitas penilaian pencapaian target aktivitas tertentu dari tujuan strategis organisasi pemerintah.¹ Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi serta pengalaman pengguna layanan publik.² pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi terhadap kepuasan pengguna, maka dari itu kepuasan pengguna perlu mendapat perhatian yang serius dari pihak penyelenggara layanan. Kepuasan pengguna merupakan perasaan kepuasan atau ketidakpuasan pengguna sebagai respon pengguna

¹ KINERJA PELAYANAN PUBLIK Emiliani Nindy Diana Rusega Sim, Petrus Atong Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang.

² Jee, E., & Kwon, S. Y. 2017, Public Service Motivation and Job Performance of Public Employees in South Korea, Public Performance & Management Review, 40(4), hal. 769 791

dalam mengevaluasi kesenjangan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan dan kinerja yang dirasakan setelah penggunaan.³

Kepuasan pengguna di sektor publik merujuk pada tingkat kepuasan atau kepuasan pengguna terhadap layanan dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau organisasi pemerintah. Meskipun istilah "pengguna" lebih sering dikaitkan dengan sektor swasta, di sektor publik, istilah ini sering digunakan untuk merujuk pada warga negara atau masyarakat yang menggunakan atau terpengaruh oleh layanan publik⁴.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN.7/2003), salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan jasa. Pelayanan jasa diartikan sebagai jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan hal yang pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Salah satu jenis contoh pelayanan ini adalah pelayanan transportasi.⁵Transportasi menjadi hal yang sangat penting guna menunjang kegiatan

³ KINERJA PELAYANAN BIROKRASI DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN PELANGGAN Eet Saeful Hidayat FISIP UNIVERSITAS GALUH

⁴ Oliver, R. L, 1999, Whence Consumer Loyalty? Journal of Marketing, 63(special issue), hal. 33–44

⁵ Al Rasyid, R. B. F. (2015). *Kualitas pelayanan transportasi publik (Studi deskriptif tentang kualitas pelayanan jasa angkutan umum perum Damri unit angkutan bus khusus Gresik-Bandara Juanda)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).

mobilitas penduduk terutama mobilitas non-permanen atau mobilitas yang dilakukan sehari-hari.

Daya tarik kota Bandung menjadikan kota ini pusat yang diidamkan untuk berbagai aktivitas mulai dari pusat komersial hingga pusat pendidikan dan destinasi pariwisata. Banyaknya aktivitas di kota Bandung menjadikan kota Bandung menjadi salah satu kota dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia. Penduduk dari luar kota pindah ke kota Bandung karena berbagai alasan, salah satunya adalah pekerjaan.⁶ Maka dari itu, karena tingginya kepadatan penduduk di Bandung, tingkat aktivitas di kota ini pun semakin tinggi. Transportasi merupakan salah satu faktor yang mengharuskan masyarakat mempunyai lebih banyak pilihan alat transportasi yang dapat memudahkan aktivitasnya sehari-hari. Semakin tinggi mobilitas penduduk suatu negara, maka semakin tinggi pula kebutuhan akan jasa.

Jumlah pengguna jasa semakin meningkat setiap tahunnya. Salah satu sektor jasa yang semakin meningkat jumlah penggunaannya adalah jasa transportasi.

Kota Bandung memiliki sistem transportasi yang beragam, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Bandung seharusnya bergantung kepada

⁶ Desthio Andrawinata Hidayat, H. (2021). IDENTIFIKASI INTENSITAS PENGGUNAAN DAN STRATEGI PENGEMBANGAN ANGKUTAN PENUMPANG UMUM (STUDI KASUS: ANGKUTAN PENUMPANG UMUM BUS TRANS METRO BANDUNG KORIDOR III TERMINAL CICAHEUM–SARIJADI) (Doctoral dissertation, Universitas Pasundan).

transportasi umum. Kota Bandung mempunyai ciri jalan yang kecil dan pendek, sehingga kapasitas jalan tidak cukup untuk kendaraan. Angkutan umum merupakan salah satu cara untuk mengurangi kemacetan. Salah satu transportasi publik yang berada di Kota Bandung adalah bus Trans Metro Pasundan (TMP), bus Trans Metro Pasundan (TMP) merupakan program inovasi teman bus yang di gagas oleh Kementerian Perhubungan khususnya departemen perhubungan darat. Bus Trans Metro Pasundan(TMP) ini memiliki kualitas dengan sistem cepat, nyaman dan biaya yang murah untuk mobilitas perkotaan dengan menyediakan operasi layanan yang cepat dan keunggulan pemasaran layanan kepada pengguna bus Trans Metro Pasundan (TMP).

Penelitian ini berfokus kepada bus di koridor 2D (Alun-alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan). Trans Metro Pasundan (TMP) diharapkan menjadi daya tarik masyarakat agar masyarakat lebih tertarik menggunakan angkutan umum dibandingkan kendaraan pribadi. Terbatasnya kapasitas jalan di Kota Bandung menyebabkan jumlah kendaraan yang dapat memenuhi jalan tersebut terbatas, sehingga sebaiknya dikurangi agar angkutan umum menjadi solusi untuk mengangkut penumpang dalam jumlah besar. Untuk menarik perhatian masyarakat, Trans Metro Pasundan (TMP) harus memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna bus karena kepuasan

terhadap pelayanan akan membuat pengguna ingin menggunakan layanan bus Trans Metro Pasundan (TMP) kembali.

Wawancara dilakukan untuk mengetahui apakah indikasi masalah yang terjadi dalam pelayanan bus Trans Metro Pasundan (TMP) Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung – IKEA Kota Baru Parahyangan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa pengguna layanan ditemukan indikasi masalah kualitas pelayanan pada dimensi keterjangkauan.

“pengalaman saya untuk naik bus masih sulit terjangkau karena tidak adanya transportasi lain yang menunjang menuju halte koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung – IKEA Kota Baru Parahyangan” ujar laki-laki berusia 23 tahun.

“bus masih kurang terjangkau karena akses menuju halte yang masih belum terjangkau oleh semua kalangan, saya cenderung memakai kendaraan pribadi untuk sampai ke halte Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan” ungkap laki-laki berusia 22 tahun yang merupakan seorang wirausaha.

Ditemukan pula indikasi masalah kepuasan pengguna diungkapkan oleh pengguna layanan bus pada dimensi *reliability*

“menurut saya masih kurang dalam ketepatan waktu pulang saat saya di IKEA, karena faktor jalan yang masih kurang kondusif (macet) dan dengan

karakteristik jalanan yang sempit dan pendek sehingga tidak ada jalur khusus bus seperti di Jakarta.” Ungkap wanita berusia 33 tahun yang merupakan Ibu Rumah Tangga

Ditemukan pula indikasi masalah kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna diungkapkan oleh pengguna layanan bus pada dimensi *tangibles* dan kesetaraan

“saya bukan seorang yang memakai kursi roda, namun ketika ayah saya naik bus, saya kesulitan untuk menaikkan kursi roda karena tidak ada pijakan kursi roda dan tidak berfungsi” ujar wanita berusia 28 Tahun seorang Ibu Rumah Tangga

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Trans Metro Pasundan Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan”.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan bus Trans Metro Pasundan (TMP) Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk dapat mengetahui beberapa hal yakni:

- 1) Mengetahui seberapa besar pengaruh antara Kualitas pelayanan bus terhadap kepuasan pengguna layanan Trans Metro Pasundan Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Teoritis:

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat bagi masyarakat dan menjadi acuan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna angkutan umum di bidang pelayanan publik khususnya di bidang angkutan umum.

- 2) Praktis :

- a. Bagi peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan untuk dapat mengembangkan pelayanan transportasi publik yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

b. Bagi instansi

Sebagai bahan informasi, masukan maupun bahan evaluasi bagi instansi penyedia jasa pelayanan transportasi publik untuk dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna rans Metro Pasundan.

c. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebuah informasi dan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna transportasi publik.

1.5 Sistematikan Penelitian :

Sistematika dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN, menjelaskan latar belakang mengapa kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna perlu untuk diteliti. Kemudian ada rumusan masalah yang menjadi pertanyaan penelitian, serta tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Lalu, ada manfaat penelitian yang menjelaskan apa saja manfaat penelitian ini bagi

banyak orang. Di bagian akhir terdapat sistematika penulisan yang menjelaskan intisari bahasan setiap bab yang ada dalam penelitian ini.

BAB 2: KAJIAN PUSTAKA, menjelaskan mengenai teori yang digunakan oleh peneliti sebagai landasan pemikiran untuk menjawab pertanyaan peneliti. Bab ini diawali dengan teori kualitas pelayanan dan teori kepuasan pengguna. Lalu, pada bab ini juga dijelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna yang peneliti dapatkan dari berbagai buku, dari penjelasan ini kemudian dibuat kerangka pemikiran dan juga hipotesis.

BAB 3: METODE PENELITIAN, bab ini berisi penjelasan mengenai rancangan penelitian yang digunakan, populasi dan sampel yang digunakan, pengukuran dan instrumen penelitian yang menjelaskan operasional variabel, instrumen penelitian, skala pengukuran, reliabilitas, validitas. Terdapat pengumpulan data yang berisi teknik pengumpulan data.

BAB 4: OBYEK ORGANISASI, berisi tentang profil, visi-misi, penjelasan program diteliti oleh peneliti.

BAB 5: HASIL DAN PEMBAHASAN, berisi tentang pembahasan terkait dengan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pertanyaan masalah, teori yang digunakan untuk menjawab pertanyaan permasalahan yang akan dianalisis.

BAB 6: PENUTUP, berisi kesimpulan dan saran dari peneliti terhadap penelitian ini.