

**PENERAPAN METODE *ZONE OF TOLERANCE* DALAM
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA
BHINNEKA *SHUTTLE***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Dio Satria

NPM : 2014610022



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**

2018



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Dio Satria
NPM : 2014610022
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : PENERAPAN METODE *ZONE OF TOLERANCE* DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA BHINNEKA
SHUTTLE

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2018

Ketua Jurusan Teknik Industri

(Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M.)

Dosen Pembimbing

(Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M.)



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan



Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dio Satria

NPM : 2014610022

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“PENERAPAN METODE *ZONE OF TOLERANCE* DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA BHINNEKA SHUTTLE”

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung,

Dio Satria
2014610022

ABSTRAK

Bhinneka *Shuttle* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang layanan travel yang menyediakan jasa pengangkutan barang dan penumpang. Bhinneka *Shuttle* merupakan salah satu perusahaan travel yang cukup diminati masyarakat Bandung. Munculnya perusahaan-perusahaan travel baru menyebabkan persaingan antar travel semakin ketat. Untuk tetap dapat bersaing dan meningkatkan jumlah pelanggan, perlu dilakukan peningkatan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, maka dari itu perlu adanya pengukuran kualitas layanan Bhinneka *Shuttle* secara komprehensif.

Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan Bhinneka *Shuttle* ini adalah metode *zone of tolerance*. Metode *zone of tolerance* digunakan untuk mengetahui layanan minimal yang masih dapat diterima, layanan harapan yang ingin diterima dan persepsi pelanggan terhadap layanan Bhinneka *Shuttle* saat ini. Kualitas layanan yang berada dibawah batas toleransi menimbulkan kekecewaan pelanggan sedangkan layanan yang berada di atas batas toleransi menimbulkan kepuasan pelanggan. Terdapat 28 atribut layanan pada penelitian ini yang diukur menggunakan kuesioner dengan total responden sebanyak 168 responden.

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, diketahui bahwa seluruh atribut layanan Bhinneka *Shuttle* masih berada dalam batas toleransi. Namun, terdapat 5 atribut dari 28 atribut yang memiliki nilai ZOT yang rendah sehingga perlu diadakan perbaikan. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan memberi informasi keterlambatan perjalanan, membenahi aplikasi Bhinneka, mempercepat informasi ketersediaan kursi, mendorong pelanggan untuk melakukan pembayaran secara *online* dan sebagainya.

ABSTRACT

Bhinneka Shuttle is one of the companies engaged in the field of travel services that provide freight services and passengers. Bhinneka Shuttle is one of the most popular travel companies in Bandung. The emergence of new travel companies cause competition between travels tougher. To keep competing and increasing the number of customers, it is necessary to increase customer satisfaction. Quality of service is one of the factors to increase customer satisfaction, therefore it is necessary to measure the quality of the Bhinneka Shuttle service comprehensively.

The method used to measure the quality of the Bhinneka Shuttle service is zone of tolerance. The zone of tolerance method is used to find out the minimum acceptable service, acceptable service expectations and customer perceptions of the current Bhinneka Shuttle service. Quality of service that is below the tolerance limit leads to customer disappointment while services that are above the tolerance limit lead to customer satisfaction. There are 28 service attributes in this study which is measured using questionnaires with total respondents as many as 168 respondents.

Based on the calculations that have been done, it is known that all the service attributes Bhinneka Shuttle still within tolerance limits. However, there are 5 attributes of 28 attributes that have a low ZOT value, so it needs to be improved. Proposed improvements that can be done is to provide information on travel delays, develop Bhinneka application, accelerate availability seat information, encourage customers to make online payments and so forth.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Metode *Zone of Tolerance* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Bhinneka *Shuttle*” sebagai syarat guna mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik tidak lepas dari bantuan dan dukungan pihak eksternal. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
2. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan perbaikan terhadap proposal skripsi.
3. Bapak Alfian, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan perbaikan terhadap proposal skripsi.
4. Bhinneka *Shuttle* yang telah memberikan kesempatan dan membantu penulis untuk melakukan pengamatan serta penyebaran kuesioner.
5. Bapak Latief selaku kepala cabang Bhinneka *Shuttle*.
6. Bapak Lukas selaku kepala cabang penyedia layanan travel X.
7. Orang tua penulis, atas dukungan dan doa dari mereka.
8. Dosen-dosen Jurusan Teknik Industri yang telah memberikan ilmu mereka yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Hansen, Vindy, Tine, Belva, O Iyoes, dan Cireboners lainnya selaku teman baik penulis yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama pengerjaan skripsi.
10. Wiryana, Cago, Liwen, Wimara, Hendy, Kevin DJ, Sheryl, Reinaldo, Eric, Edwin selaku teman seperjuangan di TI UNPAR yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama pengerjaan skripsi.

11. Pihak-pihak lainnya yang mungkin terlewatkan oleh penulis, karena tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang juga telah memberikan kontribusi bagi penyelesaian skripsi.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi Praktek ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca skripsi ini agar dapat menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Bandung, 10 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-2
I.2 Tinjauan Perusahaan.....	I-3
I.3 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	I-4
I.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-6
I.5 Tujuan Penelitian.....	I-6
I.6 Manfaat Penelitian.....	I-7
I.7 Metodologi Penelitian.....	I-7
I.8 Sistematika Penulisan.....	I-10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa.....	II-1
II.1.1 Definisi Jasa.....	II-1
II.1.2 Karakteristik Jasa.....	II-1
II.2 Kualitas Jasa.....	II-2
II.3 Kepuasan Pelanggan.....	II-3
II.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	II-3
II.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	II-4
II.4 <i>Zone of Tolerance</i>	II-5
II.5 Metode Pengumpulan Data.....	II-12
II.6 Metode Pengambilan Sampel	II-12
II.7 Skala Pengukuran	II-14
II.8 Skala Sikap.....	II-15
II.9 Validitas	II-16
II.10 Reliabilitas	II-17
II.11 Atribut Penelitian Literatur.....	II-17

BAB III	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	III-1
III.1	Identifikasi Atribut Penelitian.....	III-1
	III.1.1 Penentuan Atribut Penelitian.....	III-1
	III.1.2 Penyaringan Atribut Penelitian.....	III-14
III.2	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	III-16
III.3	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	III-18
III.4	Uji Validitas.....	III-18
III.5	Uji Reliabilitas.....	III-21
III.6	Pengolahan Data.....	III-22
	III.6.1 Profil Responden.....	III-22
	III.6.2 Pengukuran Kualitas Layanan dengan Metode <i>Zone of Tolerance</i>	III-23
	III.6.3 Penentuan Grafik <i>Zone of Tolerance</i>	III-26
BAB IV	ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN.....	IV-1
IV.1	Analisis Penentuan Atribut Penelitian.....	IV-1
IV.2	Analisis Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	IV-2
IV.3	Analisis <i>Zone of Tolerance</i>	IV-4
IV.4	Analisis Penentuan Prioritas Perbaikan.....	IV-6
IV.5	Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Bhinneka <i>Shuttle</i>	IV-8
	IV.5.1 Usulan Perbaikan Atribut ke-2: Ketepatan Waktu Kedatangan.....	IV-8
	IV.5.2 Usulan Perbaikan Atribut ke-10: Kenyamanan Berkendara.....	IV-9
	IV.5.3 Usulan Perbaikan Atribut ke-18: Kelengkapan Fasilitas di Dalam <i>Pool</i>	IV-10
	IV.5.4 Usulan Perbaikan Atribut ke-23: Kemudahan Pemesanan Tiket.....	IV-12
	IV.5.5 Usulan Perbaikan Atribut ke-24: Ketersediaan Kursi..	IV-13
IV.6	Evaluasi Usulan Perbaikan.....	IV-16
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Barat (2016).....	I-1
Tabel II.1 Atribut Penelitian Literatur 1 - Radam I.F. et al.....	II-18
Tabel II.2 Atribut Penelitian Literatur 2 - Govender J.P. & Pan Q.....	II-18
Tabel II.3 Atribut Penelitian Literatur 3 - Aniley B., & Negi R.....	II-19
Tabel II.4 Atribut Penelitian Literatur 4 - Yarmen M., & Sumaedi S.....	II-20
Tabel II.5 Atribut Penelitian Literatur 5 - Joewono T.B., & Kubota H.....	II-21
Tabel III.1 Rekapitulasi Atribut Penelitian Literatur.....	III-2
Tabel III.2 Rekapitulasi Penentuan Atribut Penelitian.....	III-6
Tabel III.3 Rekapitulasi Atribut Penelitian yang Tidak Terpakai.....	III-12
Tabel III.4 Rekapitulasi Atribut Penelitian.....	III-15
Tabel III.5 Hasil Uji Validitas Layanan Minimal.....	III-19
Tabel III.6 Hasil Uji Validitas Layanan Harapan.....	III-20
Tabel III.7 Hasil Uji Validitas Layanan Saat Ini.....	III-20
Tabel III.8 Rekapitulasi Profil Responden.....	III-22
Tabel III.9 Kualitas Layanan Bhinneka Shuttle dengan metode <i>Zone of Tolerance</i>	III-24
Tabel IV.1 Penentuan Prioritas Atribut Perbaikan.....	IV-7
Tabel IV.2 Rekapitulasi Atribut Penelitian Perbaikan.....	IV-8
Tabel IV.3 Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-15
Tabel IV.4 Rekapitulasi Evaluasi Usulan Perbaikan.....	IV-15
Tabel IV.5 Rekapitulasi Usulan Perbaikan berdasarkan Proyek.....	IV-16

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Jumlah Kendaraan Masuk Via Gerbang Tol Bandung.....	I-2
Gambar I.2	Metodologi Penelitian.....	I-7
Gambar II.1	Tiga Bagian <i>Zone of Tolerance</i>	II-6
Gambar II.2	Keterlibatan Tinggi, Rentang <i>Zone of Tolerance</i> Kecil.....	II-6
Gambar II.3	Keterlibatan Rendah, Rentang <i>Zone of Tolerance</i> Besar.	II-7
Gambar II.4	Performansi Layanan dalam Rentang <i>Zone of Tolerance</i>	II-7
Gambar II.5	Tingkat Layanan yang Saling Menggantikan.....	II-8
Gambar II.6	Beberapa Tingkat Layanan Memuaskan dibutuhkan untuk Menggantikan Satu Tingkat Layanan yang Tidak Memuaskan.....	II-8
Gambar II.7	Efek Tingkat Layanan yang Tidak Memuaskan.....	II-9
Gambar II.8	Efek Tingkat Layanan yang Memuaskan.....	II-9
Gambar III.1	Grafik ZOT.....	III-26
Gambar IV.1	Kondisi Pool Pasteur Bhinneka <i>Shuttle</i>	IV-10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	A-1
Lampiran B Rekapitulasi Data Mentah Layanan Minimal.....	B-1
Lampiran C Rekapitulasi Data Mentah Layanan Harapan.....	C-1
Lampiran D Rekapitulasi Data Mentah Layanan Sekarang.....	D-1
Lampiran E Perhitungan Uji Validitas Layanan Minimal.....	E-1
Lampiran F Perhitungan Uji Validitas Layanan Harapan.....	F-1
Lampiran G Perhitungan Uji Validitas Layanan Sekarang.....	G-1
Lampiran H Perhitungan Uji Reliabilitas.....	H-1

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab pertama yaitu pendahuluan akan dibahas mengenai latar belakang masalah penelitian. Selain itu, bab ini juga akan membahas mengenai permasalahan utama yang terdapat pada perusahaan. Selanjutnya akan dibahas pula mengenai rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini.

I.1 Latar Belakang Masalah

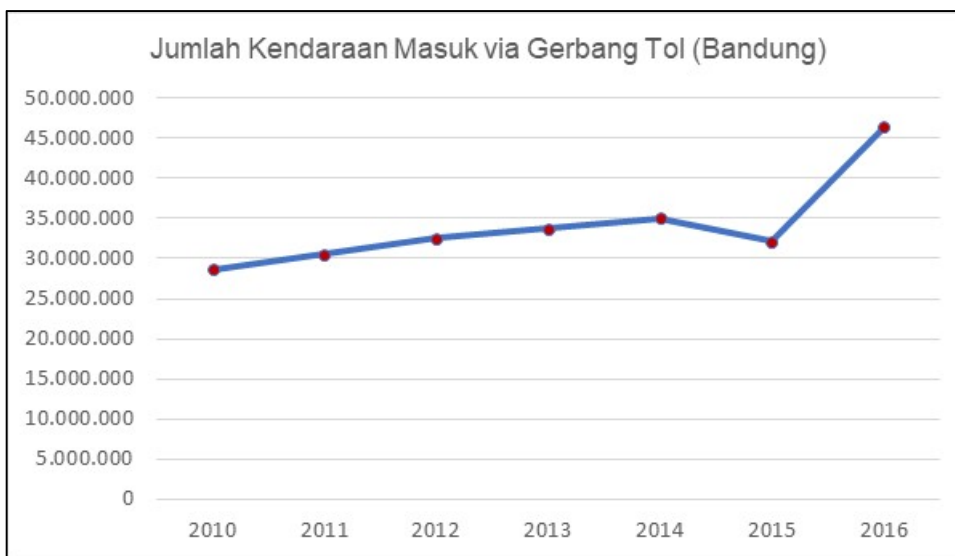
Dewasa ini, Bandung merupakan kota yang diminati oleh wisatawan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan jumlah kunjungan wisatawan ke obyek wisata menurut Badan Pusat Statistik yang dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Barat (2016)

Kabupaten/Kota		Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara	Jumlah
Kabupaten				
1	Bandung	867.000	5.583.468	6.450.468
2	Bogor	228.913	4.955.079	5.183.992
3	Karawang	649	4.574.411	4.575.060
4	Subang	748.972	3.477.300	4.226.272
5	Sukabumi	49.985	2.031.979	2.081.964
6	Purwakarta	2.782	1.957.194	1.959.976
7	Pangandaran	10.344	1.824.367	1.834.711
8	Bandung Barat	278.027	1.289.657	1.567.684
Kota				
1	Bogor	13.217	5.293.040	5.306.257
2	Depok	7.812	1.864.273	1.872.085
3	Bandung	432.271	1.431.290	1.863.561
4	Cirebon	1.423	1.354.722	1.356.145
5	Tasikmalaya	25	302.908	302.933
6	Sukabumi	3.266	82.316	85.582
7	Banjar	-	50.453	50.453
8	Cimahi	339	1.968	2.307

sumber: www.jabar.bps.go.id

Berdasarkan Gambar I.1 dapat dilihat bahwa Bandung merupakan salah satu tujuan yang diminati bagi wisatawan karena menempati nomor urut pertama pada bagian kabupaten dan nomor urut tiga pada bagian kota. Berdasarkan kedua bagian ini, terdapat total 8,3 juta wisatawan yang datang ke Bandung pada tahun 2016. Pertumbuhan penduduk kota Bandung juga meningkat dari tahun ke tahun. Kepadatan penduduk di kota Bandung disebabkan oleh beberapa faktor seperti sektor pariwisata yang menarik sehingga menyebabkan ketertarikan investor untuk menanamkan modalnya. Selain itu, Bandung juga memiliki beberapa perguruan tinggi yang terkenal sehingga menyebabkan banyaknya pelajar yang menimba ilmu di kota Bandung. Berdasarkan beberapa hal tersebut, banyak orang dari luar kota Bandung datang ke Bandung baik untuk liburan, pekerjaan maupun studi. Salah satu cara menuju kota Bandung yang diminati adalah melalui jalur darat. Gambar I.2 berikut menggambarkan bahwa penggunaan transportasi darat cukup diminati untuk menuju ke kota Bandung.



Gambar I.1. Jumlah Kendaraan Masuk Via Gerbang Tol Bandung
(sumber: www.ppid.bandung.go.id)

Berdasarkan Gambar I.2, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan, jumlah kendaraan yang masuk via gerbang tol meningkat dari tahun ke tahun. Selain itu, terdapat lonjakan pengunjung di tahun 2016 dibanding beberapa tahun sebelumnya. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya jalan tol Cikampek – Palimanan yang resmi dibuka pada bulan Juni tahun 2015. Jalan tol Cikampek – Palimanan meningkatkan kenyamanan dan mempersingkat waktu tempuh dari beberapa kota. Hal ini menyebabkan masyarakat dari kota yang terhubung

dengan jalan tol tersebut lebih memilih menggunakan mobil sebagai sarana transportasi mereka untuk pergi ke kota Bandung dibandingkan sarana transportasi lainnya.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, terdapat peluang usaha yang baik bagi pengusaha khususnya dibidang jasa angkutan darat (*travel*). Munculnya banyak perusahaan *travel* di Bandung merupakan bukti bahwa usaha ini diminati oleh banyak orang. Bertambahnya penyedia layanan *travel* yang menyediakan angkutan penumpang di kota Bandung menimbulkan persaingan antar penyedia layanan *travel*. Untuk dapat bersaing dengan kompetitor, perusahaan harus memperhatikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan sebuah kunci untuk dapat bersaing di tengah persaingan antar kompetitor bisnis yang bergerak dibidang jasa. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap fitur barang dan jasa (Zeithaml, 2003). Salah satu dampak dengan terciptanya kepuasan pelanggan yang baik adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten (Tjiptono, 2000).

I.2 Tinjauan Perusahaan

PT Bhinneka Sangkuriang Transport adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang angkutan antar kota dan propinsi yang berdomisili di kota Cirebon, Bandung, Bekasi dan Sukabumi. Perusahaan ini berdiri pada tahun 1972 di kota Cirebon dan dalam perkembangannya pada tahun 1989 mendirikan P.O. Sangkuriang di kota Bandung, yang merupakan anak perusahaan dari P.O. BHINNEKA. Hingga pada tahun 2012, P.O. Bhinneka dan P.O. Sangkuriang bertransformasi menjadi PT Bhinneka Sangkuriang Transport. Salah satu yang menghasilkan pendapatan yang besar terhadap perusahaan adalah layanan *travel* (Bhinneka *Shuttle*).

Bhinneka *Shuttle* merupakan perusahaan *travel* yang berdiri pada bulan Agustus tahun 2016. Saat ini, Bhinneka *Shuttle* melayani pengangkutan barang dan penumpang untuk kota Cirebon, Bandung, Majalengka, Indramayu, Karawang dan Jakarta dengan sistem *pool-to-pool*. Bhinneka *Shuttle* berjuang untuk menjadi yang terdepan dan terpercaya dalam jasa transportasi dengan selalu memprioritaskan kualitas layanan yang diberikan. Mereka percaya dengan

kualitas layanan yang baik akan mendatangkan konsumen baru dan menciptakan loyalitas pelanggan. Bhinneka *Shuttle* yang saat ini berusia kurang dari dua tahun terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan karena sebagai perusahaan yang baru berkecimpung dalam jasa *travel*, Bhinneka *Shuttle* perlu memiliki daya saing yang tinggi untuk dapat bersaing dengan kompetitor yang sudah ada. Saat ini, Bhinneka *Shuttle* ingin mengetahui kebutuhan konsumen yang belum dipenuhi dan melihat pandangan pelanggan dalam kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, Bhinneka *Shuttle* juga ingin mengetahui umpan balik dari konsumen mengenai upaya yang telah dan yang akan dilakukan Bhinneka *Shuttle* untuk meningkatkan kualitas layanan Bhinneka *Shuttle*. Dengan mengetahui hal tersebut, Bhinneka *Shuttle* berharap dapat meningkatkan daya saing, meningkatkan penjualan dan mendapatkan loyalitas pelanggan serta dapat menjadi perusahaan yang terdepan dan terpercaya dalam jasa transportasi.

I.3 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Sebuah bisnis dapat mencapai tujuannya jika memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dan mampu memenuhinya dengan cara yang efisien dan efektif. Saat ini Bhinneka *Shuttle* terus melakukan perbaikan terhadap kritik dan keluhan yang diberikan oleh konsumen. Menurut Bhinneka *Shuttle*, keluhan dari konsumen mengenai keseluruhan kualitas layanan memang tidak banyak, namun beberapa keluhan harus ditanggapi dan diperbaiki karena jumlah keluhan yang terus meningkat. Salah satu keluhan yang cukup banyak adalah mengenai ketepatan waktu. Upaya yang telah dilakukan Bhinneka *Shuttle* untuk memperbaiki ketepatan waktu adalah dengan menegur pengemudi dan lebih mempersiapkan cadangan unit saat macet dari setiap perjalanan. Selain itu Bhinneka *Shuttle* berusaha untuk memperbanyak armada yang saat ini mencapai 55 hingga 60 armada. Selain ketepatan waktu, jenis keluhan yang sering ditemui adalah penuhnya *pool* saat ingin *check-in* pada akhir pekan yang membuat konsumen merasa tidak nyaman. Menanggapi hal tersebut, Bhinneka *Shuttle* telah memasang alat untuk *check-in* mandiri di *pool* Pasteur untuk meningkatkan kenyamanan konsumen saat menggunakan layanan Bhinneka *Shuttle*.

Bhinneka *Shuttle* melakukan upaya perbaikan kualitas layanan yang didasarkan pada keluhan konsumen yang ditindaklanjuti dengan melakukan observasi dari pihak manajemen. Saat tidak ada keluhan dari konsumen, pihak manajemen tidak dapat mengambil tindakan yang jelas mengenai apa yang dibutuhkan pelanggan. Jumlah keluhan juga merupakan sebuah indikator bagi pihak manajemen mengenai tingkat urgensi dalam melakukan perbaikan. Selain itu, Bhinneka *Shuttle* tidak dapat membuktikan baik atau buruknya upaya yang telah dilakukan Bhinneka *Shuttle* dalam kualitas layanan yang telah diberikan. Hal tersebut terjadi karena Bhinneka *Shuttle* hanya mengetahui kualitas layanannya berdasarkan masukan dan keluhan dari konsumen tanpa aktif melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengukur kualitas layanan yang telah diberikan. Telah diketahui bahwa Bhinneka *Shuttle* bertujuan untuk menjadi perusahaan transportasi yang terdepan dan terpercaya dengan memprioritaskan layanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas layanan Bhinneka *Shuttle* sebagai salah satu alat yang komprehensif untuk melihat pandangan konsumen dan mengukur kualitas layanan yang diberikan.

Untuk menilai sebuah kualitas layanan, tentunya dibutuhkan sebuah alat atau metode yang tepat agar penilaian menjadi lebih relevan, efektif dan jelas. Beberapa metode yang dapat mengukur kualitas layanan dengan baik adalah metode SERVQUAL (*Service Quality*), SERVPERF (*Service Performance*), IPA (*Importance Performance Analysis*), CSI (*Customer Satisfaction Index*), Kano, dan lain-lain. SERVQUAL merupakan metode yang umum digunakan untuk mengukur kualitas layanan karena terbukti komprehensif. Seiring perkembangan zaman, metode SERVQUAL dimodifikasi hingga terciptanya metode *zone of tolerance*. *Zone of tolerance* (ZOT) didefinisikan sebagai rentang dari performansi layanan saat pelanggan merasa puas (Parasuraman, 1991). Menurut Parasuraman, jika tingkat performansi layanan di bawah batas toleransi, maka akan menimbulkan frustrasi pelanggan dan menurunkan loyalitas pelanggan. Sedangkan jika tingkat performansi di atas batas toleransi akan menyenangkan dan menguatkan loyalitas pelanggan. Metode ini dipilih karena dapat melihat sampai sejauh mana pelanggan dari Bhinneka *Shuttle* masih merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Bhinneka *Shuttle*. Selain itu metode *zone of tolerance* dipilih karena dapat digunakan untuk menyatukan

antara harapan pelanggan, performansi layanan dan hasil dari sebuah layanan (Poiesz dan Bloomer, 1991) sehingga memberikan hasil yang tepat dan jelas bagi penilaian kualitas layanan Bhinneka *Shuttle*. Berdasarkan keunggulan-keunggulan tersebut, metode *zone of tolerance* dianggap tepat dengan objek penelitian Bhinneka *Shuttle* karena dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi dan tingkat urgensi dari kualitas layanan Bhinneka *Shuttle*.

Pengukuran kualitas layanan dilakukan dengan menilai beberapa atribut layanan sehingga perlu adanya pembuatan atribut yang tepat. Atribut yang dipakai harus dapat mewakili sebuah layanan dari suatu objek. Berdasarkan hal tersebut, penentuan atribut pada penelitian ini didasarkan pada studi literatur tentang kualitas layanan dalam bidang transportasi yang relevan dengan objek penelitian. Relevansi literatur dipengaruhi oleh lokasi penelitian, tahun penelitian, objek penelitian serta kesesuaian dan kelengkapan atribut dengan layanan *travel*. Terdapat lima literatur yang menjadi acuan dalam penentuan atribut penelitian ini.

Berdasarkan identifikasi dan latar belakang permasalahan, didapatkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Atribut apa yang dapat mewakili dan dapat mengukur kualitas layanan Bhinneka *Shuttle*?
2. Bagaimana evaluasi kualitas layanan Bhinneka *Shuttle* saat ini?
3. Bagaimana cara memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan Bhinneka *Shuttle*?

I.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan masalah dan asumsi diperlukan dalam penelitian kualitas layanan pada Bhinneka *Shuttle*. Pembatasan masalah tersebut bertujuan agar penelitian ini dapat lebih mudah dan memiliki fokus tujuan yang jelas sehingga dapat dihasilkan solusi nyata yang dapat diterapkan. Berikut ini merupakan batasan masalah yang terdapat pada penelitian kali ini:

1. Penelitian ini dibatasi hanya untuk perjalanan melalui kota Bandung.
2. Penelitian ini tidak melibatkan jasa pengiriman barang.
3. Penelitian ini dibatasi hanya sampai tahap usulan.

Sedangkan asumsi penelitian yang terdapat pada penelitian ini adalah tidak adanya perubahan pada kualitas layanan, kondisi infrastruktur selama penelitian berlangsung.

I.5 Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Berikut ini merupakan tujuan dari penelitian yang dilakukan:

1. Mengidentifikasi atribut yang sesuai untuk dapat melakukan pengukuran kualitas layanan pada Bhinneka *Shuttle*.
2. Mengetahui kualitas layanan Bhinneka *Shuttle* saat ini berdasarkan *zone of tolerance*.
3. Memberikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh Bhinneka *Shuttle*.

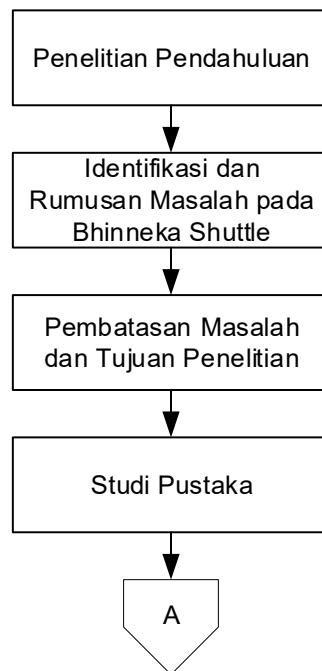
I.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

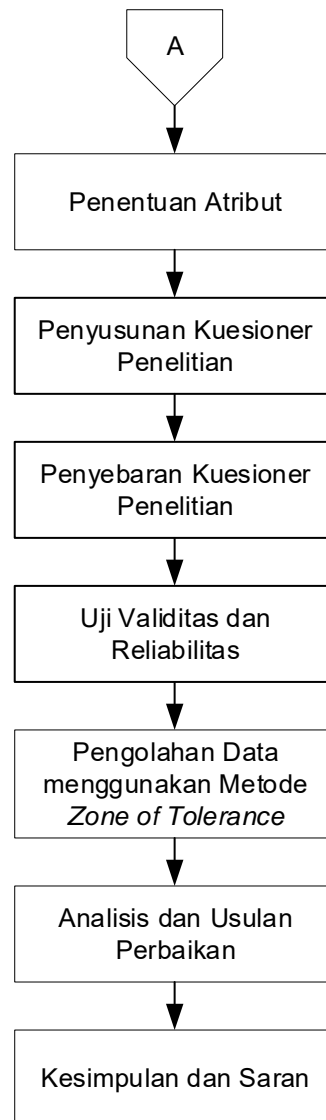
1. Dapat memberikan usulan yang dapat diterapkan oleh Bhinneka *Shuttle* untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi saat ini.
2. Dapat menjadi referensi mengenai cara mengukur dan meningkatkan kualitas layanan khususnya dibidang jasa angkutan penumpang.

I.7 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan sebuah langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam penelitian. Metodologi penelitian perlu dibuat agar penelitian yang dilakukan lebih terarah. Metodologi penelitian pada penelitian ini akan terbagi menjadi 11 tahapan. Gambar VII.1 merupakan metodologi penelitian tersebut.



Gambar 1.2 Metodologi Penelitian



Gambar 1.2 Metodologi Penelitian (lanjutan)

Berikut merupakan penjelasan mengenai setiap tahapan yang terdapat pada metodologi penelitian ini.

1. Penelitian Pendahuluan

Penelitian pendahuluan merupakan observasi langsung ke objek yang akan diteliti. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pengelola *Bhinneka Shuttle*.

2. Identifikasi dan Rumusan Masalah pada *Bhinneka Shuttle*

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui topik permasalahan yang sedang dihadapi. Identifikasi masalah didasarkan dari latar belakang masalah. Setelah diketahui masalah yang terjadi, maka

selanjutnya dibuat rumusan masalah yang akan diselesaikan sesuai dengan topik penelitian.

3. Pembatasan Masalah dan Tujuan penelitian

Pembatasan masalah perlu dilakukan agar masalah yang dirumuskan tidak terlalu luas. Dengan adanya batasan masalah, penelitian akan menjadi lebih terfokus pada titik permasalahan yang sedang dihadapi. Sedangkan tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah berusaha menjawab permasalahan yang terdapat pada Bhinneka *Shuttle*.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mencari teori yang digunakan sebagai acuan penelitian baik dalam mengolah dan melakukan analisis masalah. Studi pustaka juga merupakan perbandingan untuk hasil analisis yang telah dihasilkan selama penelitian berlangsung.

5. Penentuan Atribut

Setelah dilakukan studi pustaka, langkah selanjutnya adalah dengan menentukan atribut. Penentuan atribut akan mengacu kepada studi literatur, lalu dilakukan penyaringan dan validasi dengan dua orang yang dianggap ahli dalam layanan *travel*.

6. Penyusunan Kuesioner Penelitian

Langkah ini merupakan penyusunan kuesioner penelitian berdasarkan atribut yang telah didapatkan dari studi literatur. Penyusunan kuesioner meliputi perbaikan dari percobaan penyebaran kuesioner kepada pelanggan dari Bhinneka *Shuttle*. Hal ini bertujuan untuk memastikan kuesioner penelitian dapat dipahami oleh responden.

7. Penyebaran Kuesioner Penelitian

Setelah itu dilakukan pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner penelitian dengan cara *online* dan *offline*.

8. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan reabilitas dilakukan agar instrumen penelitian (kuesioner) yang dipakai dalam pengukuran kualitas layanan pada Bhinneka *Shuttle* dapat menggambarkan kualitas layanan dengan baik dan relatif konsisten.

9. Pengolahan Data menggunakan Metode *Zone of Tolerance*
Setelah pengumpulan data, dilakukan pengolahan data. Pengolahan data dilakukan untuk mengetahui bagaimana kondisi nyata mengenai permasalahan yang terjadi. Metode yang digunakan untuk pengolahan data adalah metode *zone of tolerance*.
10. Analisis dan Usulan Perbaikan
Bagian ini akan membahas mengenai analisis dari data yang telah diolah. Dengan melakukan analisis, penyebab permasalahan dapat diketahui. Setelah mengetahui penyebab permasalahan, selanjutnya akan diberikan usulan mengenai tindakan yang dapat dilakukan untuk dapat memecahkan akar permasalahan yang sedang dihadapi.
11. Kesimpulan dan Saran
Bagian ini merupakan tahap akhir dari penelitian. Pada tahap ini akan dibuat kesimpulan yang menjelaskan rangkaian penelitian dan menjawab rumusan masalah yang telah disusun pada awal penelitian. Selain itu juga diberikan saran-saran yang ditujukan bagi *Bhinneka Shuttle*, ataupun terhadap penelitian sejenis.

I.8 Sistematika Penulisan

Pada subbab ini akan dibahas mengenai sistematika penulisan dalam penyusunan laporan skripsi yang terbagi dalam lima bab. Berikut adalah penjabaran untuk sistematika penulisan laporan skripsi ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, profil perusahaan, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang terkait dengan kualitas jasa dan metode *zone of tolerance*. Teori ini digunakan untuk membantu dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian.

BAB III PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang langkah-langkah penentuan atribut, penyusunan kuesioner dan pengambilan data. Selain itu, bab ini juga berisi tentang pengolahan data dengan menggunakan metode *zone of tolerance*.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab ini berisi tentang analisis berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan metode *zone of tolerance*. Usulan perbaikan juga akan dibahas pada bab ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang diberikan untuk Bhinneka *Shuttle* sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menerapkan usulan perbaikan yang dihasilkan dari penelitian ini.