

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena pemanasan global yang diakibatkan oleh efek gas rumah kaca menumbuhkan tindakan besar besaran oleh banyak pihak dalam meramaikan penggunaan moda transportasi ramah lingkungan atau go green, yang salah satunya adalah sepeda. Secara umum konsep transportasi ramah lingkungan merupakan gerakan yang mendorong penggunaan bentuk transportasi dengan model yang lebih berkelanjutan atau sustainable dalam upaya memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat (Gusnita, 2010). Pada tahun 1994, OECD (Organisasi Kerjasama dan Pembangunan Ekonomi) juga merilis sebuah definisi yang sedikit berbeda mengenai transportasi berkelanjutan. Menurut definisi tersebut, transportasi berkelanjutan adalah jenis transportasi yang tidak menyebabkan dampak negatif terhadap kesehatan masyarakat atau ekosistem, serta dapat memenuhi kebutuhan mobilitas secara konsisten dengan mempertimbangkan dua hal berikut: (a) penggunaan sumber daya energi terbarukan pada tingkat yang lebih rendah dari tingkat regenerasinya; dan (b) penggunaan sumber daya tak terbarukan pada tingkat yang lebih rendah dari tingkat pengembangan sumber daya alternatif yang dapat diperbaharui.

Mempopulerkan penggunaan sepeda dapat menjadi strategi promosi yang efektif dalam sektor pariwisata. Wisata pedesaan atau *Rural Tourism* sebagai salah satu konsep *sustainable tourism* sudah menerapkan kegiatan wisata bersepeda ini. Wisata pedesaan yaitu suatu kegiatan pariwisata di suatu wilayah yang menawarkan

daya tarik wisata berupa keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan. (Wirata, 2010).

Diadopsi dari wisata pedesaan diatas, kegiatan wisata bersepeda menjadi menarik untuk diterapkan di wilayah perkotaan. Seperti pada beberapa negara di Eropa dan Amerika Utara, wisata sepeda sudah menjadi minat kebanyakan masyarakat dalam bersepeda (Aqarita, Rosyidie, & Pratiwi, 2016). Hal ini didorong karena kepedulian masyarakat terhadap kesehatan dan kebugaran, juga terhadap kerusakan lingkungan yang diakibatkan oleh pemanasan global dari polusi udara moda transportasi tidak ramah lingkungan di perkotaan. Kini, pariwisata minat khusus bersepeda lebih mengedepankan perjalanan pada aspek lingkungan dan sosial yang telah melahirkan “humanization of travel” (Weiler & Hall, 1992)

Konsep wisata bersepeda ini menjadi sesuai untuk diterapkan di Kota Bandung. Pemerintahan di Kota Bandung melakukan berbagai inovasi yang turut serta mendukung udara yang sehat di ruang terbuka publik. Tersedianya fasilitas transportasi lokal menjadi daya tarik yang dapat menaikkan kunjungan dan mendukung aktivitas wisata, salah satunya adalah Boseh Bike. Menurut Zaenuri (2012), ketertarikan suatu produk atau jasa dapat meningkatkan niat untuk menggunakan kembali jika didukung oleh fasilitas dan layanan yang berkualitas.

Hal ini juga akan sangat berdampak pada kualitas udara di Kota Bandung. Sebagaimana data yang dijelaskan oleh IQAir atau Indeks Kualitas Udara (AQI) dan Polusi Udara di Indonesia, bahwa kota Bandung masuk kedalam 10 kota paling berpolusi di Indonesia dengan AQI 148 yang berarti memiliki udara yang tidak sehat.



Gambar 1.1
Tingkat Kota Paling Berpolusi Di Indonesia

Sumber: Penelusuran Peneliti, 2023.

Data diatas, menunjukkan ranking atau urutan kota paling berpolusi di Indonesia. Indonesia juga merupakan negara dengan urutan ke 26 dengan kualitas udara terburuk tahun 2022 di dunia. Ini akan berdampak bagi kesehatan masyarakat ataupun pengunjung yang datang ke Indonesia khususnya Kota Bandung. Pengunjung harus menggunakan masker dan berdiam di dalam ruangan agar terhindar dari penyakit, seperti ISPA, pneumonia dsb. Dengan adanya konsep wisata bersepeda ini, menjadi langkah awal dalam mendukung udara yang sehat di ruang terbuka publik.

Pengunjung yang datang ke suatu daya tarik wisata terdiri dari pengunjung pertama kali (*first timer*) dan pengunjung berulang (*repeater*). Banyak daya tarik wisata mengandalkan kunjungan berulang sebagai faktor utama, karena kunjungan berulang memiliki potensi untuk memberikan keuntungan yang lebih besar (Pratminingsih, 2014), Dengan kata lain, menjaga niat pengunjung untuk menggunakan kembali produk atau jasa, hanya akan memerlukan biaya pemasaran

yang lebih rendah dibandingkan dengan menarik pengunjung baru untuk pertama kalinya.

Niat dapat dijelaskan sebagai kecenderungan untuk terlibat dalam suatu tindakan atau keyakinan seseorang dalam melakukan perilaku khusus. Sampai saat ini, niat perilaku tetap menjadi fokus utama dalam penelitian pariwisata. Penelitian mengenai niat perilaku pengunjung berfokus pada dua hal, yaitu niat untuk memilih destinasi wisata dan niat perilaku setelah kunjungan (Pujiastuti, 2020). Niat perilaku setelah kunjungan termasuk dalam perilaku pengunjung dimasa depan, Hal ini mengarah pada kecenderungan pengunjung untuk bersedia kembali atau berniat kembali mengkonsumsi produk yang sama di masa depan.

Niat menggunakan kembali (*reuse intention*) merupakan niat konsumen untuk menggunakan atau melakukan pembelian kembali jasa atau produk serta memberikan word of mouth yang positif. Tingginya minat dalam melakukan pembelian ulang mencerminkan bahwa konsumen merasa puas dengan produk atau layanan tersebut ketika mereka memutuskan untuk membelinya kembali. (Astarina, Giantari, & Yasa, 2017) Menunjukkan bahwa keinginan untuk melakukan pembelian kembali umumnya timbul setelah konsumen mendapatkan hasil sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi mereka sendiri. Ini mengakibatkan minat konsumen untuk menggunakan kembali produk atau layanan tersebut. Dengan adanya keberlanjutan dalam minat untuk pembelian ulang, ini mengindikasikan bahwa konsumen telah menjadi pelanggan setia terhadap produk atau layanan tertentu. Adapun (Nurhayati & Murti, 2012) mendefinisikan niat pembelian kembali sebagai kemauan dan aksi konsumen dalam mengkonsumsi ulang produk atau jasa, yang disebabkan oleh kesan memuaskan sesuai ekspektasi konsumen.

Konsumen yang puas setelah melakukan konsumsi memiliki kecenderungan untuk tidak mencari pilihan produk lain pada konsumsi selanjutnya (Ardhanari, 2008). Dapat disimpulkan bahwa niat pembelian kembali adalah niat konsumen untuk mengkonsumsi kembali produk atau jasa dikarenakan adanya pengalaman mengesankan yang diperoleh dalam menggunakan produk atau jasa sebelumnya. (Tian-Cole dan Crompton 2003), berpendapat bahwa kualitas layanan adalah keyakinan kognitif tentang fitur atau fasilitas destinasi. Kualitas layanan secara keseluruhan berkontribusi pada pembentukan sikap. Sejumlah studi dalam konteks ini, misalnya (Kozak & Rimmington, 2000 ; Yoon & Uysal, 2005) telah menunjukkan bahwa wisatawan yang puas dengan pelayanan dan pengalaman lebih cenderung menyebarkan kata dari mulut ke mulut dan dengan rela merekomendasikan suatu tujuan kepada orang lain, yang mungkin berarti bahwa pengunjung atau pengguna yang puas memiliki sikap positif terhadap tujuan dan niat menggunakan kembali produk tersebut. (Huang, 2007).

Sepeda adalah salah satu moda transportasi yang ramah lingkungan yang bisa menjadi solusi dalam mengurangi dampak pariwisata terhadap lingkungan sekitar. Bersepeda menjadi kecenderungan berkegiatan pada dekade ini dengan semakin meningkatnya penjualan sepeda secara global. Pada dasarnya bersepeda diartikan oleh wisatawan sebagai bagian integral dari ekskursi atau liburan, cara yang menguntungkan demi meningkatkan kualitas waktu liburan. Broadaway (2012) mendefinisikan pariwisata bersepeda sebagai kunjungan rekreasi dalam satu malam atau jauh dari rumah (kehidupan sehari-hari), dimana bersepeda sebagai bagian mendasar dan bagian yang signifikan dari suatu liburan. Berdasar pengertian tersebut disebutkan bahwa bersepeda bukan sebagai atraksi tetapi lebih dari itu

adalah bagian yang tidak terlepas sebagai sebuah sistem dalam berwisata di dalam destinasi tersebut.

Boseh bike (*bike on the street everybody happy*) merupakan sebuah layanan *smart bike sharing system*. Transportasi publik ini di *desain* untuk pengunjung melakukan aktivitas wisata sepeda dan berkeliling di sekitaran Kota Bandung dengan cara menyewa sepeda yang berada di beberapa titik di Kota Bandung. Didukung dengan rute perjalanannya yang memperlihatkan keaslian arsitektur dan bangunan bersejarah lainnya, seperti Cibeunying, Braga, Ir. H. Djuanda, L.L.R.E. Martadinata, dan di beberapa titik Kawasan wisata di Kota Bandung menjadi pengalaman yang tak terlupakan. Pengalaman pengunjung merupakan salah satu cara yang tercipta pada saat *moment of truth*, yaitu ketika proses pembelian yang dilakukan oleh pengunjung yang menimbulkan efek jangka panjang terhadap keputusan selanjutnya (Yuniawati & Finardi, 2016).

Fleksibilitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna juga tidak hanya diperuntukan untuk berlibur saja. Boseh Bike memberikan izin kepada pengguna yang berkeinginan menyewa sepeda untuk pergi ke tempat kerja dengan beberapa ketentuan yang telah disepakati bersama beberapa perusahaan mitra. Selain itu, pengguna boseh bike juga dapat menggunakan sepeda tersebut di kesehariannya mulai dari pagi hingga sore hari dengan menggunakan kartu elektronik BRIZZI sebagai kartu registrasi dan pembuka dock sepeda.

Inovasi fasilitas transportasi lokal boseh bike, berdampak pada keseluruhan mobilitas transportasi di Kota Bandung karena mempengaruhi tingkat rendahnya kemacetan yang menjadi permasalahan umum di Kota ini, ide transportasi tersebut

memberikan solusi awal dalam langkah mengajak masyarakat karena mengurangi kemacetan, berolahraga dan juga mengurangi polusi udara yang mempengaruhi kesejukan Kota Bandung.

Pemerintah menyetujui bentuk penyewaan sepeda tersebut dengan mendukung adanya Boleh Bike atau biasa disebut *system bike sharing*, yang bertujuan untuk meningkatkan penggunaan sepeda lebih banyak sehingga semakin meningkatnya daya tarik masyarakat menggunakan sepeda akan berdampak juga pada jumlah transportasi yang menyebabkan kemacetan dan juga polusi udara menjadi kurang baik. Sistem Bike-sharing memungkinkan pengguna untuk menyewa sepeda di salah satu shelter yang terletak di satu titik, menggunakannya selama perjalanan, dan mengembalikannya di shelter yang sama atau lainnya (Guo, Yang, & Chen, 2022). Adapun Klasifikasi sistem berbagi sepeda yang saat ini berfungsi di dunia, berdasarkan prinsip pengoperasiannya, diantaranya Sistem Poin, Sistem Wilayah, Sistem Titik Area, dan Sistem Penyewaan Sepeda Jangka Panjang (Macioszek, Swierk, & Kurek, 2020). *Bike Sharing System* di Kota Bandung sendiri ada pada sistem titik-area, penyewaan dan pengembalian sepeda berlangsung di satu atau tidak lebih dari beberapa titik. Sepeda dapat diotomatisasi atau dioperasikan oleh staf. Keterbatasan yang sering terjadi dalam hal ini adalah keterbatasan waktu menyewa dan mengembalikan sepeda dalam sehari. Hal ini juga diungkapkan dalam penelitian L. Warlina (2020:3) yang menyatakan bahwa *system bike sharing* adalah moda transportasi berkelanjutan.

Lebih Lanjut, Warlina menjelaskan (2020:4) *Bike Sharing* sebagai moda transportasi berkelanjutan yang melayani perjalanan dan pengalaman dalam penggunaan sepeda dengan rute atau jalur yang telah ditentukan sebelumnya oleh

pihak promotor dari satu titik ke titik lainnya, sebagian Negara sudah menerapkan sistem bike sharing dengan sangat optimal seperti China, Korea, Taiwan, Jepang dan India, hasil yang ditunjukkan telah memberikan dampak positif pada minat permintaan transportasi menggunakan sepeda.

Studi terdahulu yang telah dilakukan ini juga menampilkan pebanding secara deskriptif yang menjelaskan letak perbedaan kualitas pelayanan dan fasilitas dari transportasi sepeda di Kota Bandung dengan Kota lain, salah satunya adalah Kota Yogyakarta. Pemerintah daerah Yogyakarta memiliki tujuan yang sama, mengurangi jumlah kendaraan yang menyebabkan polusi menjadi kurang baik, melalui ide transportasi sepeda hingga saat ini Yogyakarta memiliki pengembangan Wisata Sepeda InaBike.



Gambar 1.2
Bike Sharing Yogyakarta
Sumber: Google, 2023.

Dilihat dari tampilan bike sharing yang ditawarkan kepada masyarakat lokal dan juga wisatawan, fasilitas sepeda tersebut dinilai sangat menarik dari segi warna dan kerangka sepeda, memandang era milenialisasi khususnya generasi Z, mereka akan sangat senang dan beniat untuk kembali apabila mendapatkan pengalaman

yang menyenangkan dan berkesan saat menggunakan jenis sepeda di InaBike. Sepeda yang ditawarkan tersebut berkonsep vintage atau sepeda tradisional (ontel). Adanya keranjang yang ditaruh didepan sepeda tentu akan memberikan kesan tersendiri bagi penyewa atau konsumen pada saat menggunakan sepeda tersebut, dan didukung dengan infrastruktur Yogyakarta yang memiliki bangunan bernuansa jaman dahulu. Selain itu, ada sistem bike sharing di Yogyakarta menyediakan jenis sepeda lain, yaitu Sepeda Gunung (Mountain Bike). Cukup dengan menginstal aplikasi InaBike pada smartphone, melakukan register dan log in ke aplikasi, setelah itu pengguna dapat langsung mengetuk stang sepeda hingga menyala dan langsung dapat digunakan.

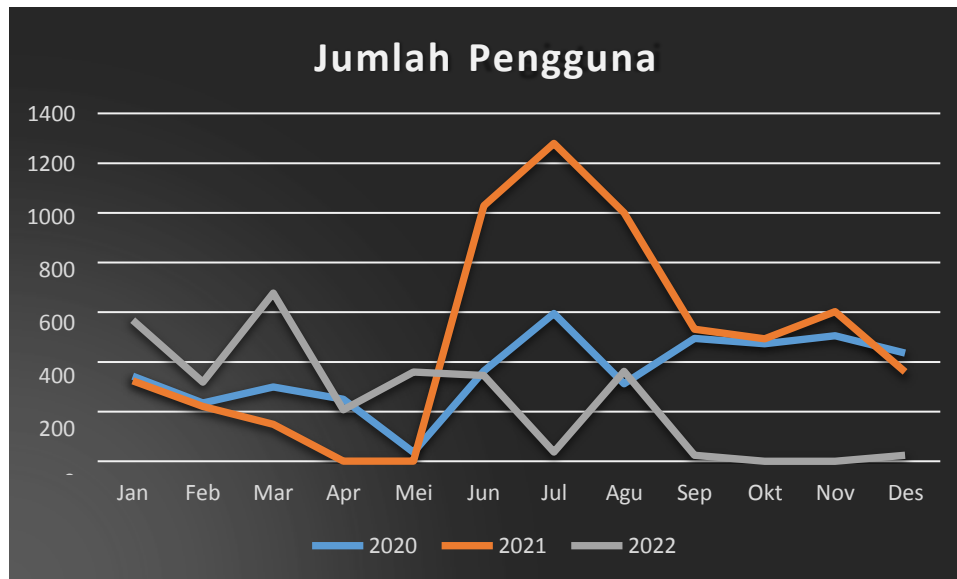
Sama halnya dengan Kota Bandung, ketertarikan masyarakat dengan Kota ini bukan hanya udara yang sejuk saja, arsitektur bangunan yang dilestarikan oleh Kota ini juga menjadikan daya tarik tersendiri bagi masyarakat, namun Kota Bandung mengalami hal sebaliknya, budaya sepeda semakin tahun semakin berkurang.

Menilik lebih dalam peneliti mencoba memperhatikan setiap jalur yang ditetapkan oleh Pemerintah, rute yang ditetapkan dinilai kurang efektif jika memandang kenyamanan konsumen, salah satunya adalah jalur Balai Kota, kebanyakan pengendara mobil dan motor di sana sering kali mengendarai dengan kecepatan yang cukup tinggi, sehingga pengguna sepeda meskipun sudah ada garis jalur yang ditentukan merasa tidak aman pada saat berkeliling disekitaran Balai Kota, temuan studi ini berdasarkan observasi yang dilakukan beberapa waktu lalu oleh peneliti yang dimana kenyamanan pengguna menjadi rentan mengalami kecelakaan. Selain itu, Pemkot Bandung lebih mementingkan keselamatan sepeda

Boseh daripada mengoptimalkan penggunaannya karena bike-sharing dengan model docking seperti bike-sharing di Kota Bandung akan membutuhkan subsidi untuk biaya operasional. Keamanan sepeda sangat penting. Namun, penyediaan sepeda dan fasilitasnya membutuhkan dana dan sistem bike-sharing juga tidak berjalan dengan baik.

Pentingnya memperhatikan kenyamanan dan fasilitas pendukung lainnya akan secara bersamaan memberikan peningkatan juga pada daya tarik pengguna, indikasi yang ditemukan berdasarkan artikel terdahulu dan pengamatan yang dilakukan tentu ditemukan adanya persoalan pada kualitas pelayanan yang diberikan Bosebike yang ada di Kota Bandung, inovasi dan penentuan jalur yang lebih memberikan keamanan bagi pengguna tentu akan menjadi pertimbangan pada niat mereka dalam menggunakan kembali mode transportasi sepeda Boseh Bike di Kota Bandung,

Pengembangan usahanya juga dilakukan melalui media *Instagram* yang saat ini per tanggal 18 Juni berjumlah 4.404 pengikut, dalam media *Instagram*-nya *Boseh Bike* selalu membagikan konten-konten aktivitas yang dilakukan oleh mereka mulai dari *car free day* dan konten sejenis lainnya, tujuannya untuk mengajak masyarakat tetap sehat dan mengurangi polusi udara di Kota Bandung. Namun, data yang dilampirkan malah menunjukkan penurunan jumlah pengguna sepeda BosehBike, sebagai berikut:



Gambar 1.3
Jumlah Pengguna Bosph Bike (Wisatawan)
Sumber: Bosph Bike, 2023.

Data diatas menunjukkan adanya perbandingan yang memperlihatkan jumlah pengguna Bosph Bike yang mengalami penurunan khususnya di Tahun 2022, dari penurunan tersebut cukup memperlihatkan indikasi adanya perubahan niat pengguna dalam menggunakan kembali Bosph Bike. Lonjakan penurunan pada Tahun 2022 diperparah pada bulan oktober hingga november, dimana hanya terdapat 1-3 pengguna bosph bike. Jika dibandingkan pada tahun sebelumnya (2020-2021) penurunannya sekitar 30-40 persen. Untuk mengetahui lebih dalam peneliti mencoba melakukan pra survey sebagai berikut:

Table 1.1
Pra Survey Pengalaman Konsumen

<i>No</i>	<i>Nama</i>	<i>Ulasan</i>
1	Sitin	<i>Lagi excited baget mau pake Bosph sama temen temen, tapi kita sampe harus muter muter ke booth atau stasiun sepedanya, soalnya pegawainya pada gaada di booth ndah</i>
2	Billy	<i>Aku mau pake sepeda bosphnya kemarin ndah, tapi ternyata alat untuk scan kartu brizzi nya rusak, jadi manual, nitip KTP atau ID Card gitu</i>

Indah Rahma Aulia, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI SEPEDA BOSEH DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3	Gharisa	<i>BT sih kaya rutenya ga bebas aja, boseh sendiri gaada terobosan baru, jadi belum kefikiran untuk pake lagi</i>
4	Syifa	<i>Seru sih bisa pake sepeda di kota, tapi ternyata tempat pengembaliannya untuk sekarang banyak yang rusak, informasi juga ga dapet sampe harus nanya sana sini dimana yang bener.</i>
5	Ragil	<i>Waktu itu yang bikin bt tuh petugasnya ndah, aku bawa pacar kan, pegawainya malah nanya nanya no. Whatsapp trus salam salam</i>
6	Ramdhan	<i>Aku sih cuman karna pembelan kartu Brizzi yang lumayan aga mahal ya ndah, 30 ribu.</i>
7	Arya	<i>Ini kan jenis sepedaya citybike, jadi minus nya sih dia gakuat buat dipake dijalan nanjak kaya cigadung</i>
8	Vanny	<i>Udah 2 kali aku ngunjungin shelter boseh, tapi pasti kehabisan, minta buat diperbanyak aja sih, biar merata gitu</i>
9	Nicko	<i>Semoga lebih informatif lagi untuk deck deck yang rusak nya, atau ngga dikasih tanda di nomornya, biar pas ngembaliin gaharus muter muter nyari yang bener</i>
10	Indra	<i>Pelayanan ramah, cuman kurang gesit aja</i>

Sumber: Diolah Peneliti, 2023.

Pra survey yang dicantumkan dalam tabel di atas mengindikasikan adanya permasalahan dari Kualitas Pelayanan Boseh Bike, Hal tersebut secara tidak langsung mempengaruhi perilaku pengguna di masa depan untuk menggunakan kembali Boseh Bike, peneliti juga melakukan observasi terlebih dahulu mengenai kondisi sepeda. Pengguna merasa pada saat menggunakan sepeda tersebut tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Peneliti juga melakukan observasi terlebih dahulu mengenai kondisi sepeda, sepeda-nya sendiri kebanyakan berada dalam kondisi tidak baik dan kurang aman pada saat digunakan, beberapa sepeda untuk bagian stang kebanyakan tidak lurus, adapun kondisi gembok sepeda yang sudah rusak dan memungkinkan terjadi kehilangan yang akan merugikan konsumen karena harus mengganti. Rute yang diatur menjadi salah satu faktor penurunan

minat menggunakan bike sharing di Kota Bandung, kebanyakan pengguna menginginkan fleksibilitas jalur yang sesuai dengan kemauan mereka, jam operasional juga menjadi salah satu faktor lainnya karena adanya batasan dalam menggunakan sepeda yang hanya sampai sore hari, dan jalur sepeda yang sering digunakan oleh pengendara lain membuat pengguna bosesh bike merasa kurang aman, karena kesadaran masyarakat Kota Bandung yang berkendara dengan kecepatan tinggi dan tidak jarang mengambil jalur sepeda.

Permasalahan *reuse intention* pada penggunaan bosesh bike ini tidak lain dikarenakan oleh kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal. Temuan ini sama halnya dengan yang dikemukakan oleh L.Wardani (2020:7) dalam penjelasannya perbedaan secara infrastruktur dan kualitas pelayanan yang menjadikan daya tarik bersepeda di Kota Bandung mengalami penurunan yang signifikan dan secara bersamaan mempengaruhi perilaku pengunjung Bosesh di masa mendatang. Didukung oleh (Septianing & Farida, 2021), yang menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan salah satu variabel penting dalam mempengaruhi niat menggunakan kembali jasa atau produk terkait. Jika wisatawan merasa bahwa layanan yang mereka terima kurang baik, kemungkinan besar mereka tidak akan kembali ke tempat tersebut.

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan oleh peneliti, objek pada Bosesh Bike memiliki identifikasi permasalahan yang dimana terjadinya penurunan kunjungan yang diakibatkan oleh kualitas pelayanan. Pra Survey menunjukkan komentar yang kurang baik pada masa perkembangan usaha dikemudian hari, dalam hal ini peneliti akan berfokus untuk menguji judul mengenai **“Pengaruh**

Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Sepeda Boseh Di Kota Bandung”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti akan merumuskan pertanyaan penelitian yang akan dibahas pada pengujian tahap selanjutnya dengan berfokus pada pembahasan mengenai:

1. Bagaimana tanggapan pengunjung mengenai kualitas pelayanan pada Boseh Bike?
2. Bagaimana tanggapan pengunjung terhadap niat menggunakan kembali pada Boseh Bike?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat menggunakan kembali pada Boseh Bike?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah melampirkan pertanyaan penelitian, maka dalam hal ini peneliti akan merumuskan juga tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tanggapan pengunjung mengenai kualitas pelayanan pada Boseh Bike.
2. Mengidentifikasi tanggapan pengunjung terhadap niat menggunakan kembali pada Boseh Bike.
3. Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat menggunakan kembali pada Boseh Bike.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini juga akan memiliki manfaat baik bagi peneliti, pembaca maupun objek yang dijadikan sebagai bahan evaluasi yang bersifat teoritis dan

nantinya diharapkan akan dapat dijadikan solusi dikemudian hari khususnya oleh objek atau pembaca terkait yang mengalami hal serupa sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pengetahuan dalam bidang pariwisata khususnya mengenai kualitas pelayanan serta untuk memberikan niat menggunakan kembali masyarakat terhadap produk tau jasa terkait.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi bagi pihak Boseh Bike dan juga pihak lainnya yang terkait dalam upaya meningkatkan jumlah kunjungan kembali di kawasan tersebut. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu perubahan terhadap lingkungan, sosial dan secara langsung menjadi generasi yang turun tangan akan masalah lingkungan dan mendukung udara sehat di ruang terbuka publik.

1.4.3 Manfaat Isu/Aksi Sosial

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide dan evaluasi bagi pengelola wisata dengan konsep menawarkan wisata olahraga dan sejenisnya sehingga lebih memperhatikan kondisi sepeda maupun mengamati selera masyarakat yang sering berubah-ubah

1.4.4 Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat lebih menumbuhkan dan mengembangkan kajian mengenai penetapan kebijakan dan kualitas setiap sepeda yang dihasilkan dan ditawarkan kepada masyarakat.

15 **Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dengan mengacu pada yang tercantum dalam buku pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia 2023. Sistematika yang digunakan sebagai berikut:

1. BAB I: PENDAHULUAN

Berisi mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

2. BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Berisi teori-teori para ahli yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka pemikiran.

3. BAB III: METODE PENELITIAN

Berisi mengenai metode yang digunakan dan penjelasan seperti Desain penelitian, Lokasi, Variabel, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data.

4. BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai temuan dalam penelitian yang dilakukan serta hasil pembahasan dalam penelitian yang dilakukan.

5. BAB V : SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berisi kesimpulan akan jawaban rumusan masalah penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya yang serupa.