

ABSTRAK

Hidato Yudatama (1105169) “**Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Pariwisata PT. Jaya Prima Utama Lestari**” dibawah bimbingan Rini Andari, SE. Par.,MM., dan Yeni Yuniawati,S.Pd.,MM.

Kunjungan wisatawan lokal yang melancong ke objek-objek wisata ke daerah Bandung, walaupun terbilang menurun dari tahun 2011, namun pada tahun 2012 sampai 2014 terus mengalami peningkatan jumlah kunjungan. Dan bila dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara, wisatawan nusantara yang mencapai angka kunjungan hingga jutaan orang tentu jauh lebih mampu menghidupkan industri pariwisata. Mulai dari industri penerbangan, angkutan laut, angkutan darat, perhotelan, industri kreatif, dan banyak lagi. Berhasilnya pengembangan suatu industri pariwisata tidak lepas dari peran penting komponen-komponen pendukung, seperti transportasi angkutan darat. Transportasi angkutan darat menjadi salah satu moda transportasi yang lebih sering dipilih wisatawan untuk menjangkau suatu objek wisata, hotel dan restoran yang tidak bisa dijangkau moda transportasi lain, salah satu moda transportasi angkutan darat adalah bis pariwisata. Bis pariwisata merupakan salah aktor pendukung keberhasilan pariwisata kota Bandung, begitupun sebaliknya. Kota Bandung yang mempunyai banyak daya tarik wisata yang mengundang banyak wisatawan untuk berdatangan, membuat perusahaan bis pariwisata tumbuh hidup dan berkembang. Pada kenyataannya perusahaan-perusahaan bis pariwisata terus tumbuh pesat dan menjadi perusahaan bis pariwisata yang sukses di kota Bandung, salah satunya PT. Jaya Prima Utama Lestari. Namun dibalik kesuksesannya, indeks kepuasan pengguna jasa transportasi pariwisata Jaya Prima justru menurun. Oleh karena itu Jaya Prima menerapkan program *service quality* (X) untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasanya. Adapun *service quality* yang diterapkan terdiri dari *personal interaction* (X₁), *physical environment* (X₂) dan *outcome* (X₃). Tujuan penelitian ini adalah memperoleh temuan pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pengguna jasa (Y). Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan alat bantu software komputer SPSS 20 for windows. Penyebaran kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *service quality* (X) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (Y), namun secara parsial hanya dimensi *outcome* (X₃) yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa (Y).

Kata Kunci : *Service Quality*, Kepuasan Pengguna Jasa

ABSTRACT

Hidato Yudatama (1105169) *“The Impact of Service Quality towards Consumer’s Satisfaction of PT Jaya Prima Utama Lestari as Tourism Transport Services Provider”* under the guidance of Rini Andari, SE. Par., MM. and Yeni Yuniawati, S.Pd., MM.

Although domestic tourist visitation to Bandung were decreasing in 2011, but since 2012 until 2014 it has been increased quite significant. In comparison, the amount of domestic tourists arrival are more able to support tourism industry in Bandung City rather than international tourist have did. Those affected industries are consists of aviation industry, transportation industry, hotel industry, creative industry and many more. The success of tourism industry development is strongly related with supporting components such as land transportation. Land transportation (mainly tourism bus) has become one of the most preferred vehicle to reach the destination, hotel and restaurant which hardly accessed by another type of transportation. Tourism bus one of supporting factors that contribute to tourism success in Bandung. Bandung city has a lot of tourism attractions that invited many tourists to visit and create the growth also the development of tourism bus company. One company who takes that benefit in Bandung City is PT Jaya Prima Utama Lestari. However, behind the achievement, the user satisfaction index of tourism transportation services by Jaya Prima is getting low. Therefore, this company tried to apply service quality program (X) to upgrade the level of consumer’s satisfaction. As for services quality that applied are consists of personal interaction (X₁), physical environment (X₂) and outcome (X₃). This research is aiming to obtain some findings about the impact of services quality towards consumer’s satisfaction (Y). Multiple regression analysis is used as the data analysis technique with SPSS 20 for windows as the supporting computer software. Questionnaire was also used as data collecting method. This research findings showed that simultaneously service quality (X) has significant impact to consumer’s satisfaction (Y), but partially only outcome (X₃) dimension that has direct impact towards consumer’s satisfaction (Y).

Keyword: services quality, consumer’s satisfaction