

**ANALISIS KUALITAS JASA BUS PARIWISATA
PADA PERUSAHAAN JASA
PT. SINDORO SATRIAMAS SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S 1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Oleh :

**NAMA : LUCKY ADI KRESNA
NIM : 00.30.0083
JURUSAN : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2005**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : LUCKY ADI KRESNA
NIM : 00.30.0083
FAKULTAS : Ekonomi
JURUSAN : Manajemen
JUDUL PROPOSAL : ANALISIS KUALITAS JASA BUS PARIWISATA
PADA PERUSAHAAN JASA PT. SINDORO
SATRIAMAS SEMARANG.

Disetujui di : Semarang

Pada tanggal : 8 Agustus 2005

Dosen Pembimbing,

(Antonius Haryo Perwito, SE., MA-TRM)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Konsep dan Pengertian Jasa.....	9

2.1.2	Karakteristik Jasa.....	11
2.1.3	Paket Jasa.....	14
2.1.4	Pengertian Kualitas Jasa.....	15
2.1.5	Persepsi Terhadap Kualitas Jasa.....	16
2.1.6	Harapan Pelanggan.....	17
2.1.7	Dimensi Kualitas Jasa.....	20
2.1.8	Model Kesenjangan dari Kualitas Jasa.....	21
2.1.9	Faktor – faktor Penyebab Kualitas Jasa yang Buruk.....	25
2.1.10	Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa.....	27
2.1.11	Pengukuran Kualitas Jasa.....	32
2.2	Kerangka Pikir.....	..33
2.3	Definisi Operasional.....	36
III. METODOLOGI PENELITIAN.....		39
3.1	Lokasi Penelitian.....	39
3.2	Obyek Penelitian.....	39
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4	Populasi dan Sampel.....	40
3.4.1	Populasi.....	40
3.4.2	Sampel.....	40
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.5.1	Uji Validitas.....	43
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	45

3.6 Metode Analisis Data.....	46
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.2 Gambaran Tentang Pengguna Jasa Bus Pariwisata PT. Sindoro Satriamas Tahun 2004.....	51
4.3 Gambaran Umum Responden.....	51
4.3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	52
4.3.2 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	53
4.3.3 Profil responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	53
4.4 Analisis Hasil Penelitian.....	54
4.4.1 Dimensi Bukti Langsung.....	54
4.4.2 Dimensi Kehandalan.....	55
4.4.3 Dimensi Daya Tanggap.....	56
4.4.4 Dimensi Jaminan.....	57
4.4.5 Dimensi Empati.....	58
4.4.6 Analisis Kualitas Jasa Secara Keseluruhan.....	59
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Jumlah Armada Bus Pariwisata yang dipakai selama tahun 2004.....	5
Hasil Uji Validitas.....	44
Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Pengguna Jasa Bus Pariwisata PT. Sindoro Satriamas Tahun 2004.....	51
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	52
Profil responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	53
Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	53
Hasil Perhitungan Kualitas Jasa untuk Dimensi Bukti Langsung.....	55
Hasil Perhitungan Kualitas Jasa untuk Dimensi Keandalan.....	56
Hasil Perhitungan Kualitas Jasa untuk Dimensi Daya Tanggap.....	57
Hasil Perhitungan Kualitas Jasa untuk Dimensi Jaminan.....	58
Hasil Perhitungan Kualitas Jasa untuk Dimensi Empati.....	59
Nilai Skor Kualitas Jasa Secara Keseluruhan.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Model Kualitas Jasa.....	24
Kerangka Pikir.....	35
Struktur Organisasi PT. Sindoro Satriamas.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1	
Kuesioner Pengukuran Kualitas Jasa pada PT. Sindoro Satriamas Semarang.....	67
LAMPIRAN 2	
Hasil uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
LAMPIRAN 3	
Hasil Uji SERVQUAL.....	82
LAMPIRAN 4	
Tabel Korelasi <i>Product Moment</i>	96
Buku Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	97
Surat Keterangan Penelitian	
Pernyataan Keaslian Skripsi	

ABSTRAKSI

Seiring dengan perkembangan ekonomi yang semakin pesat serta persaingan akan pertumbuhan ekonomi yang semakin ketat menyebabkan banyak munculnya usaha dalam berbagai sektor. Salah satu sektor yang turut berkembang belakangan ini adalah sektor jasa seperti misalnya komunikasi, transportasi, hiburan, kesehatan, pariwisata dan masih banyak lagi. Semakin berkembangnya usaha jasa tersebut, maka semakin ketat pula persaingan antar perusahaan jasa tersebut. Agar perusahaan jasa tersebut dapat bertahan dan bahkan berkembang dalam menghadapi persaingan, maka perusahaan jasa tersebut tidak hanya harus dapat memberikan apa yang diinginkan oleh konsumennya, akan tetapi juga harus dapat membuat konsumennya merasa puas dengan apa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Menurut **Jhon Svioka** (Lupiyoadi, 2001 : 147) salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Menurut **Kotler** (2000) jika jasa yang dialami oleh pelanggan berada di bawah jasa yang diharapkan, maka pelanggan tidak berminat lagi terhadap penyedia jasa tersebut, jika jasa yang dialami oleh pelanggan memenuhi atau bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka mereka akan menggunakan penyedia jasa itu lagi. Salah satu perusahaan jasa di Semarang adalah perusahaan jasa bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas yang bergerak di bidang jasa transportasi pariwisata.

Dalam penelitian ini, PT. Sindoro Satriamas dijadikan sebagai tempat penelitian. Dalam perkembangannya, PT. Sindoro Satriamas menghadapi tantangan dan persaingan yang cukup ketat dari usaha sejenis. Kemudian dengan adanya kesadaran akan semakin ketatnya persaingan tersebut dan kesadaran untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya, PT. Sindoro Satriamas ingin mengetahui apakah selama konsumen menggunakan jasa bus pariwisatanya, perusahaan tersebut sudah dapat memberikan kualitas jasa yang diinginkan oleh konsumennya, hingga kemudian PT. Sindoro Satriamas dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis. Berdasarkan latar belakang tersebut dan kesadaran akan pentingnya kualitas jasa pelayanan bagi PT. Sindoro Satriamas dalam menarik sekaligus mempertahankan konsumennya, maka dilakukanlah penelitian dengan judul “ **Analisis Kualitas Jasa Bus Pariwisata pada Perusahaan Jasa PT. Sindoro Satriamas**”.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas jasa yang diberikan oleh PT. Sindoro Satriamas kepada para konsumennya, maka PT. Sindoro Satriamas harus memperhatikan dua hal yang sangat berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan yaitu jasa yang telah diberikan oleh PT. Sindoro Satriamas dan apa yang diharapkan oleh konsumen dari PT. Sindoro Satriamas. Dari latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yang timbul adalah “ Bagaimana persepsi pengguna jasa bus pariwisata terhadap lima dimensi kualitas jasa pada perusahaan jasa bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas? “. Adapun kelima dimensi

kualitas jasa tersebut adalah bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Peneliti memilih melakukan penelitian di perusahaan tersebut sebab belum pernah dilakukan penelitian mengenai kualitas jasa yang telah diberikan oleh PT. Sindoro Satriamas.

Adapun manfaat bagi perusahaan dari penelitian ini adalah untuk dapat memberikan masukan bagi pihak PT. Sindoro Satriamas Semarang sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi baru yang tepat untuk masa yang akan datang untuk dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanannya.

Obyek dari penelitian ini adalah pelayanan jasa yang telah diberikan oleh perusahaan jasa bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas Semarang, sedangkan penelitian ini dilakukan di perusahaan jasa bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas yang berlokasi di jalan Madukoro Raya No. 38 Semarang. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh sampel dengan menggunakan teknik *purposive accidental sampling* dengan menggunakan jumlah total responden sebanyak 100 orang, dimana sampel tersebut adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas Semarang. Scoring yang dilakukan adalah dengan menggunakan skala Likert berating 1 – 5 dengan pernyataan sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Kemudian dilakukan pengujian validitas dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment*, dimana hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa nilai korelasi dari masing – masing item mempunyai nilai r hitung lebih tinggi daripada r tabel ($N = 30$ dan $\alpha = 5\%$), dimana perhitungan ini menunjukkan bahwa variabel yang diukur adalah valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus alpha dimana hasil dari perhitungan SPSS menunjukkan reliabel karena koefisien alphanya mendekati 1.

Kemudian masing – masing dimensi kualitas jasa tersebut diukur dengan menggunakan rumus skor kualitas jasa (Tjiptono, 2000 : 100) :

$\text{Skor Kualitas Jasa} = \text{Skor Derajat Kepentingan} \times (\text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan})$
--

Hasil dari perhitungan skor kualitas jasa tersebut kemudian dikategorikan berdasarkan pada rentang skalanya, yaitu :

- 20 ————— - 12 ————— -4 ————— 4 ————— 12 ————— 20
 sangat buruk buruk cukup baik sangat baik

Dari hasil perhitungan skor kualitas jasa, kemudian dimasukkan dalam kategori seperti tersebut di atas, maka akan diketahui tergolong ke dalam kategori apakah kualitas jasa dari PT. Sindoro Satriamas.

Skor kualitas jasa dari masing – masing dimensi yang dihasilkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : bukti langsung = -0,25, kehandalan = -0,40, daya tanggap = -0,56, jaminan = -0,48, dan empati = -0,78. Kemudian dengan melihat nilai skor kualitas jasa secara keseluruhan sebesar -0,494 menunjukkan bahwa kualitas jasa pada perusahaan jasa bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas tergolong dalam kategori cukup.

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas, dikemukakan saran yang diharapkan dapat membantu pihak PT. Sindoro Satriamas untuk dapat menyusun strategi baru yang tepat untuk masa yang akan datang untuk dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanannya. Adapun saran – saran tersebut antara lain :

- Sebaiknya PT. Sindoro Satriamas lebih memperhatikan kerapian seragam karyawan bus tersebut, sehingga para penumpang dapat merasa nyaman ketika berinteraksi dengan karyawannya.
- Sebaiknya PT. Sindoro Satriamas harus lebih dapat memperkirakan ketepatan jadwal perjalanan, sehingga para penumpang tidak merasa dirugikan dari segi waktu.
- Sebaiknya PT. Sindoro Satriamas dapat lebih lagi memperhatikan keluhan penumpang untuk kemudian keluhan tersebut dapat diselesaikan dengan cepat.
- Sebaiknya PT. Sindoro Satriamas dapat lebih lagi menyeleksi karyawannya pada bagian pemanduan wisata atau juga dengan mengadakan pelatihan ulang sehingga para penumpang merasa jelas mengenai apapun yang berhubungan dengan obyek wisata selama dalam perjalanan.
- Sebaiknya PT. Sindoro Satriamas mengadakan pelatihan kembali pada para karyawannya agar dapat lebih berkomunikasi dengan baik dengan para penumpang selama dalam perjalanan.