

KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN TRANSPORTASI: REALISASI VS EKSPEKTASI

Yogi Adhitya Pratama & Egi Arvian Firmansyah

Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

E-mail: egi.firmansyah@unpad.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kinerja dan harapan pelayanan pada salah satu Perusahaan Otobus (PO) di Kota Bandung. Perusahaan yang akan diteliti adalah PO Grand Star Holiday Transport dengan menggunakan lima dimensi, yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibility*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas pelayanan dan harapan konsumen yang menggunakan jasa transportasi di perusahaan ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tertulis. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan perusahaan berada dalam kategori baik namun masih belum sesuai ekspektasi para konsumen. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat hal-hal yang harus diperbaiki terutama terkait dimensi empati (*empathy*) dan keandalan (*reliability*).

Kata kunci: kualitas pelayanan, transportasi, perusahaan otobus

Klasifikasi Nomor JEL: M0, M1

ABSTRACT

This study aims to compare the performance and service expectations from an otobus (PO) company in the city of Bandung. The company is PO Grand Star Holiday Transport. The research is using five dimensions, namely the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibility. The method used in this research is the descriptive method by providing an overview of the level of service quality and the expectations of consumers. The data was collected by the method of field studies conducted by distributing written questionnaires. Based on the results of the study, it is known that the company's service quality is in the good category but it still does not meet the expectations of consumers. In conclusion, this reasearch shows that there are things that need to be improved, especially related to the dimensions of empathy and reliability.

Keywords: quality of service, transportation, otobus company

JEL Classification Numbers: M0, M1

Yogi Adhitya Pratama

Egi Arvian Firmansyah

PENDAHULUAN

Dewasa ini transportasi merupakan kebutuhan hampir semua orang baik orang yang tinggal di desa maupun di kota. Kota Bandung merupakan kota jasa yang menawarkan berbagai layanan yang unik dan berkualitas antara lain: kuliner, belanja, pendidikan, kesehatan, dan transportasi. Persaingan antar penyedia jasa di Kota Bandung cukup ketat karena konsumen dapat memilih berbagai penyedia dengan harga dan kualitas masing-masing. Di bidang transportasi, persaingan antar Perusahaan Otobus (PO) juga cukup ketat. Hal ini yang menjadi pendorong bagi setiap PO untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumennya dapat menjadi loyal sehingga memenuhi harapan PO.

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kinerja dan harapan konsumen atas layanan PO Grand Star Holiday Transport (<http://grandstarholidays.com>). PO Grand Star Holiday Transport dipilih menjadi objek penelitian karena merupakan salah satu PO yang berkembang cukup pesat dan didukung dengan sumber daya manusia yang terlatih dan berpengalaman. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa PO Grand Star Holiday Transport mulai beroperasi tahun 2012 dan bergerak dalam bidang pelayanan *tour and travel*. Pada tahun 2014, PO ini hanya memiliki satu unit bus kemudian melakukan peremajaan sekaligus penambahan armada. Perlahan-lahan, bisnis PO Grand Star Holiday Transport semakin berkembang dan permintaan konsumen meningkat. Pada tahun 2016, PO Grand Star Holiday Transport mulai membuka layanan bus pariwisata dan hingga awal tahun 2018 memiliki armada sebanyak 10 unit.

Seiring berkembangnya perusahaan yang ditandai dengan bertambahnya jumlah konsumen dan armada yang dimiliki, kualitas pelayanan harus tetap menjadi prioritas perusahaan. Perusahaan melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu masukan bagi PO Grand Star Holiday Transport dalam rangka menjaga tingkat layanan yang diberikan kepada konsumennya. Penelitian mengenai kinerja pelayanan cukup banyak dilakukan dalam konteks bisnis maupun konteks lainnya. Pada penelitian ini, kami menggunakan lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang sudah umum digunakan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Lima dimensi ini digunakan dalam penelitian terdahulu di Indonesia (Aryani & Rosinta, 2010; Kusumawati, 2013; Manullang, 2008).

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan. Kualitas pelayanan juga mempengaruhi minat konsumen untuk membeli produk jasa yang ditawarkan (Iskandar et al., 2015; Saleem,

Ghafar, Ibrahim, Yousuf, & Ahmed, 2015). Rukayat (2017) melihat aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk meneliti kualitas pelayanan publik di kecamatan Pasirjambu. Aspek yang belum memenuhi harapan pelanggan adalah aspek fasilitas, seperti minimnya tempat duduk di ruang tunggu dan ketersediaan mesin pembangkit listrik sebagai tenaga cadangan. Sembiring, Suharyono, & Kusumawati (2014) melakukan penelitian eksplanatori dengan metode analisis data berupa analisis deskriptif dan analisis jalur. Mereka menggunakan responden sebanyak 116 konsumen restoran cepat saji di Kota Malang. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan serta kualitas produk dapat membuat pelanggan puas atau tidak puas. Maka, kedua hal ini harus diperhatikan dan dijaga penyampaianannya.

Kurniasih, (2012) meneliti pengaruh harga serta kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara untuk pengumpulan data. Penelitian tersebut di antaranya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang lebih besar terhadap loyalitas di banding pengaruh tidak langsungnya. Maka dari itu perusahaan sebaiknya selalu menjaga kualitas pelayanan dengan misalnya pemberian potongan harga, hadiah, makanan ringan, fasilitas internet dan yang lainnya.

Penelitian-penelitian terkait kualitas pelayanan yang dilakukan di Indonesia cukup beragam dilihat dari pengaplikasiannya. Beberapa penelitian yang disebutkan di atas terdiri dari penelitian di sektor publik dan sektor bisnis, bahkan terdapat juga penelitian yang mengkaji aplikasi kualitas pelayanan di sektor pendidikan tinggi (Theresia & Bangun, 2017). Namun, berdasarkan pengamatan, cenderung masih sedikit penelitian yang membahas sektor jasa khususnya di bidang transportasi. Maka, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi untuk kasus perusahaan jasa transportasi di Indonesia yaitu di perusahaan otobus.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini membahas mengenai analisis kualitas pelayanan pada PO Grand Star Holiday Transport yang berlokasi di Jalan Cikutra No 201, Bandung, Jawa Barat. Peneliti menggunakan metode deskriptif untuk menjelaskan hasil penelitian. Penelitian ini tidak mengkaji sampai pada proses membuat konklusi yang dapat digeneralisir.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung sebagai hasil dari penelitian dengan melakukan penyebaran kuesioner. Kuesioner tersebut berisi pelanggan yang berkaitan dengan objek penelitian. Agar pertanyaan yang

diajukan dapat dipahami dengan jelas dan mudah, kuesioner yang digunakan adalah tertulis (Hale, 2018). Studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari penelitian terdahulu terkait objek penelitian. Kami menetapkan konsumen atau pelanggan dari pengguna bus PO Grand Star Holiday Transport sebagai populasi yang akan diteliti.

Teknik *sampling* dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Kuesioner hanya diberikan kepada para pelanggan atau konsumen PO Grand Star Holiday Transport. Teknik yang dipilih dalam *non-probability sampling* adalah *accidental sampling* yaitu pemilihan responden atau sampel yang ditemui dan cocok sebagai sumber data. Adapun operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam tabel 1.

Tabel 1.
Operasional Variabel

Dimensi kualitas pelayanan	Sub variabel	Konsep variabel	Indikator
Menurut Kotler(2009:52), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan.	Bukti fisik	Segala sesuatu yang ada misalnya gedung, kendaraan, komputer, perlengkapan, karyawan, dan media komunikasi.	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu yang nyaman. - Fasilitas yang disediakan. - Lokasi mudah di jangkau. - Penampilan pegawai rapi dan bersih.
	Empati	Kemudahan dalam menjalani hubungan, interaksi yang harmonis, perhatian personal, dan memahami kebutuhan setiap pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian secara personal kepada konsumen. - Pelayanan yang ramah terhadap konsumen. - Dapat berkomunikasi dengan baik.
	Daya tanggap	Ketanggapan karyawan untuk menolong konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> - Cepat tanggap pegawai dalam melayani keluhan konsumen. - Pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan konsumen.
	Keandalan	Kemampuan karyawan memenuhi janji layanan dengan secepatnya, akurat, serta memuaskan.	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi pada konsumen. - Cekatan dalam melayani konsumen. - Memberikan informasi dan pelayanan sesuai harapan konsumen.
	Jaminan	Pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat amanah karyawan.	<ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan yang dimiliki pegawai dapat meyakinkan konsumen. - Kemampuan kompetensi pegawai sesuai bidangnya. - Kinerja pegawai dapat dipercaya

Sumber: Kotler(2009:52).

Teknik pengolahan data dilakukan dengan cara mengumpulkan semua data yang diperoleh, kemudian mengklasifikasikan data sesuai dengan perumusan masalah yang diteliti. Selanjutnya, data dianalisis dan disusun secara sistematis. Teknik pengolahan data untuk mengetahui tanggapan pelanggan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Menyeleksi kuesioner. Peneliti membuat kuesioner dan menyebarkan kepada 100 responden, jumlah responden ini diharapkan dapat mewakili pelanggan yang menggunakan Pelayanan pada PO Grand Star Holiday Transport. Untuk mengembangkan usaha, pada tahun 2018 PO Grand Star Holiday berbenah diri dengan cara membentuk badan hukum berupa perseroan terbatas (PT).
2. Menentukan bobot untuk setiap jawaban responden. Bobot untuk setiap jawaban terdiri dari lima variabel jawaban. Berikut penetapan bobot untuk setiap variabel jawaban:
 - Sangat Baik atau Sangat Penting : 5
 - Baik atau Penting : 4
 - Cukup Baik atau Cukup Penting : 3
 - Kurang Baik atau Kurang penting : 2
 - Tidak Baik atau Tidak Penting : 1
3. Menentukan total skor kinerja dan harapan. Total skor = variabel jawaban x skor harapan.
4. Mengubah skor menjadi nilai persentase (%) dengan cara :

$$\text{Nilai (\%)} = \frac{\text{Totalskor yang di dapat}}{\text{Total skor yang di harapkan}} \times 100$$

Pembagian kategori sikap hanya dengan memperhatikan rentang bilangan persentase. Pembagian persentase sikap disajikan dalam tabel 2:

Tabel 2.
Kriteria Sikap Berdasarkan Nilai (%)

Interval persentase	Nilai
< 21%	Tidak Baik atau Tidak Penting
21% - 40%	Kurang Baik atau Kurang Penting
41% - 60%	Cukup Baik atau Cukup Penting
61% - 80%	Baik atau Penting
81% - 100%	Sangat Baik atau Sangat Penting

5. Menentukan rata-rata kinerja dan rata-rata harapan. Rata-rata kinerja dan rata-rata harapan = total skor/total frekuensi.
6. Menggambarkan diagram kartesius dari kelima tahapan tersebut maka kita dapat melihat indikator-indikator yang mayoritas menempati kuadran-kuadran yang terdapat pada diagram kartesius.

HASIL DAN DISKUSI

Karakteristik Responden

Karakteristik responden sangat dibutuhkan dalam penelitian ini untuk mengetahui karakteristik atau latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan analisis data pelanggan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan penghasilan atau uang bulanan. Berikut karakteristik responden dalam penelitian ini:

Tabel 3.
Karakteristik Responden

Item	Frekuensi	Presentase
Jenis kelamin		
Pria	61	61%
Wanita	39	39%
Umur (tahun)		
16-25	28	28%
26-35	53	53%
>35	19	19%
Pendapatan per bulan (rupiah)		
<900.000	34	34%
900.001–2.500.000	49	49%
>2.500.000	17	17%
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	21	21%
Pegawai Swasta	31	31%
PNS/ASN	16	16%
Wiraswasta	26	26%
Lain-lain	6	6%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa sebagian besar pelanggan bus PO. Grand Star Holiday Transport adalah pria sebesar 61% dan wanita hanya 39%. Hal tersebut karena kaum pria banyak yang bekerja di luar Kota dan ketika akan pulang ke kampung halamannya, mereka lebih memilih pulang menggunakan transportasi umum khususnya bus.

Berdasarkan karakteristik usia, ternyata responden penelitian ini sebagian besar pada usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 53 orang atau 53%. Sedangkan 28 orang atau 28% berumur 16-25 tahun dan 19 orang atau 19% berumur diatas 35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen bus PO Grand Star Holiday Transport tergolong dalam usia pekerja atau usia produktif.

Berdasarkan karakteristik pendapatan, dapat diketahui bahwa responden sebagian besar mempunyai pendapatan sebesar antara Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 2.500.000 yaitu sebanyak 49 orang atau 49%. Mereka sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta, sedangkan untuk responden yang mempunyai pendapatan kurang dari Rp. 900.000, sebanyak 34 orang atau 34 % yaitu pelajar atau mahasiswa, dan untuk responden yang

mempunyai pendapatan lebih dari Rp. 2.500.000 sebanyak 17 orang atau 17% yaitu rata-rata berprofesi pegawai negeri dan wiraswasta.

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, dapat diketahui bahwa responden sebagian besar adalah pegawai swasta yaitu sebanyak 31 orang atau 31%. Mayoritas responden bekerja di perusahaan swasta yang ada di Jakarta. Sebanyak 21 orang atau 21% adalah pelajar atau mahasiswa, 26 orang atau 26% adalah wiraswasta, 16 orang atau 16% adalah pegawai negeri, dan 6 orang atau 6% bekerja berprofesi lainnya.

Penilaian dan Harapan Responden Terhadap Ruang Tunggu yang Nyaman

Pada Tabel 4. menunjukkan bahwa sebanyak 78% ($390/500 \times 100\%$) menilai bahwa kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport terkait ruang tunggu yang nyaman adalah baik. Tingkat harapan responden sangat tinggi yaitu sebesar 89% ($445/500 \times 100\%$). Para responden menilai aspek ruang tunggu yang nyaman adalah sangat penting. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman seperti pendingin ruangan menyesuaikan dengan suhu yang berada di luar. Suhu ruangan membuat konsumen nyaman saat menunggu keberangkatan.

Tabel 4.
Penilaian dan Harapan Responden terhadap Ruang Tunggu yang Nyaman

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	15	15	75	SP	5	49	49	245
B	4	61	61	244	P	4	48	48	192
CB	3	23	23	69	CP	3	2	2	6
KB	2	1	1	2	KP	2	1	1	2
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL	100	100	100	390	TOTAL	100	100	100	445

Sumber: Data Pribadi (2019)

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Fasilitas yang Disediakan

Pada Tabel 5. dapat dilihat bahwa sebanyak 77% ($386/500 \times 100\%$) menilai bahwa kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport pada fasilitas yang disediakan adalah baik. Tingkat harapan responden sangat tinggi yaitu sebesar 91% ($457/500 \times 100\%$). Mereka menilai aspek fasilitas yang disediakan merupakan hal yang sangat penting. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat lebih memperhatikan fasilitas yang disediakan agar lebih baik dan bersih, seperti memperbanyak kursi yang disediakan, memasang AC, agar konsumen semakin nyaman saat berada di ruang tunggu.

Tabel 5.

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Fasilitas yang Disediakan

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	22	22	110	SP	5	59	59	295
B	4	42	42	168	P	4	39	39	156
CB	3	36	36	108	CP	3	2	2	6
KB	2	0	0	6	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL	100	100	100	386	TOTAL	100	100	100	457

Sumber: Data Pribadi (2019)

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Lokasi yang Mudah Dijangkau

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa sebanyak 81%(405/500x100%) menilai bahwa kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport pada lokasi yang mudah dijangkau adalah sangat baik. Tingkat harapan responden sangat tinggi yaitu sebesar 91%(455/500x100%). Mereka menilai aspek lokasi yang mudah dijangkau adalah sangat penting. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat menambah beberapa tempat pemberhentian bus agar dapat memudahkan kosumen saat akan melakukan pemberangkatan.

Tabel 6.

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Lokasi yang Mudah di Jangkau

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	23	23	115	SP	5	56	56	280
B	4	59	59	236	P	4	43	43	172
CB	3	18	18	54	CP	3	1	1	3
KB	2	0	0	0	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL	100	100	100	405	TOTAL	100	100	100	455

Sumber: Data Pribadi (2019)

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Penampilan Pegawai yang Rapi

Tabel 7 menunjukkan bahwa sebanyak 81%(407/500x100%) menilai bahwa kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport pada penampilan pegawai yang rapi adalah sangat baik. Tingkat harapan responden yaitu sebesar 91%(457/500x100%). Mereka menilai aspek penampilan pegawai yang rapih adalah sangat penting. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan lebih memperhatikan penampilan pegawainya agar dapat terus terlihat rapi dan bersih seperti memperhatikan terlebih dahulu penampilan pribadi sebelum menghadapi konsumen. Hal ini karena penampilan pegawai merupakan aspek penting untuk membuat konsumen percaya akan kinerja perusahaan.

Tabel 7.

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Penampilan Pegawai yang Rapi

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	33	33	165	SP	5	59	59	295
B	4	41	41	164	P	4	39	39	156
CB	3	26	26	78	CP	3	2	2	6
KB	2	0	0	0	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL		100	100	407	TOTAL		100	100	457

Sumber: Data Pribadi (2019)

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Memberi Perhatian Secara Personal Kepada Konsumen

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa sebanyak 78% (390/500x100%) menilai bahwa kinerja PO. Grand Star Holiday Transport dalam memberi perhatian secara personal kepada konsumen adalah baik. Tingkat harapan responden sangat tinggi yaitu sebesar 88%(441/500x100%). Mereka menilai aspek memberi perhatian secara personal kepada konsumen sebagai hal yang sangat penting. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawainya dalam memberikan perhatian secara personal kepada konsumen, seperti mencari tahu terlebih dahulu informasi mengenai apa yang sedang menjadi keluhan konsumen agar sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Tabel 8.

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Memberi Perhatian Secara Personal Kepada Konsumen

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	23	23	115	SP	5	46	46	230
B	4	44	44	176	P	4	49	49	196
CB	3	33	33	99	CP	3	5	5	15
KB	2	0	0	0	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL		100	100	390	TOTAL		100	100	441

Sumber: Data diolah (2019)

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Pelayanan yang Ramah

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa sebanyak 79%(397/500x100%) menilai bahwa kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport pada pelayanan yang ramah adalah baik. Tingkat harapan responden sangat tinggi yaitu sebesar 91%(456/500x100%) menilai sangat penting pada aspek pelayanan yang ramah. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawainya untuk lebih memberikan

Yogi Adhitya Pratama

Egi Arvian Firmansyah

pelayanan yang baik dan ramah. Seperti memberi senyum dan salam terlebih dahulu sebelum melayani para konsumen tanpa memandang cara berpenampilan konsumen.

Tabel 9.

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Pelayanan yang Ramah

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	22	22	110	SP	5	59	59	295
B	4	54	54	216	P	4	38	38	152
CB	3	23	23	69	CP	3	3	3	9
KB	2	1	1	2	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL		100	100	397	TOTAL		100	100	456

Sumber: Data diolah (2019)

Penilaian dan Harapan Responden Terhadap Pegawai Berkomunikasi dengan Baik

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa sebanyak 77%(387/500x100%) menilai bahwa kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport pada pegawai berkomunikasi dengan baik adalah baik. Tingkat harapan responden sebesar 89% (447/500x100%) menilai sangat penting pada aspek pegawai berkomunikasi dengan baik. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawainya agar dapat berkomunikasi dengan baik kepada konsumen. Para pegawai diharapkan dapat lebih mendekati diri kepada konsumen saat terjadinya transaksi agar konsumen dapat merasa nyaman dan harapan konsumen dapat terpenuhi.

Tabel 10.

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Pegawai Berkomunikasi dengan Baik

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	19	19	95	SP	5	50	50	250
B	4	49	49	196	P	4	47	47	188
CB	3	32	32	96	CP	3	3	3	9
KB	2	0	0	0	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL		100	100	387	TOTAL		100	100	447

Sumber: Data Pribadi (2019)

Penilaian dan Harapan Responden Terhadap Cepat Tanggap Pegawai dalam Melayani Keluhan Konsumen

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat bahwa sebanyak 77%(384/500x100%) menilai bahwa kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport terhadap cepat tanggap dalam melayani keluhan konsumen adalah baik. Tingkat harapan responden yaitu sebesar 91%(456/500x100%) menilai penting pada aspek cepat tanggap dalam melayani keluhan

konsumen. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya untuk lebih cepat tanggap dalam melayani keluhan konsumen, agar harapan konsumen dapat terpenuhi. Perusahaan sebaiknya menyediakan *customer sevice* agar keluhan konsumen dapat terselesaikan dengan cepat.

Tabel 11.
Penilaian dan Harapan Responden Terhadap Cepat Tanggap dalam Melayani Keluhan Konsumen

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	20	20	100	SP	5	59	59	295
B	4	45	45	180	P	4	38	38	152
CB	3	34	34	102	CP	3	3	3	9
KB	2	1	1	2	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL	100	100		384	TOTAL	100	100		456

Sumber: Data Pribadi (2019)

Penilaian dan Harapan Responden Terhadap Pelayanan yang Diberikan Sesuai Kebutuhan Konsumen

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat bahwa sebanyak 82%(409/500x100%) menilai bahwa kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport pada pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan konsumen adalah baik. Tingkat harapan responden yaitu sebesar 91% (456/500x100%) menilai sangat penting pada aspek pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan konsumen. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan yang diberikan agar selalu sesuai kebutuhan konsumen dan sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Pegawai perusahaan sebaiknya melayani kebutuhan konsumen dengan sigap.

Tabel 12.
Penilaian dan Harapan Responden terhadap Pelayanan yang Diberikan Sesuai Kebutuhan Konsumen

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	30	30	150	SP	5	58	58	290
B	4	48	48	192	P	4	40	40	160
CB	3	22	22	66	CP	3	2	2	6
KB	2	0	0	0	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL	100	100		408	TOTAL	100	100		456

Sumber: Data Pribadi (2019)

Yogi Adhitya Pratama

Egi Arvian Firmansyah

Penilaian Kinerja dan Harapan Responden terhadap Kemampuan yang Baik dalam Memberikan Informasi Kepada Konsumen

Berdasarkan tabel 13 dapat dilihat bahwa sebanyak 77%(386/500x100%) menilai kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport pada kemampuan yang baik dalam memberikan informasi kepada konsumen adalah baik. Tingkat harapan responden yang sangat tinggi yaitu sebesar 88% (441/500x100%), menilai bahwa aspek kemampuan yang baik dalam memberikan informasi kepada konsumen adalah sangat penting. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya dalam kemampuan yang baik dalam memberikan informasi pada konsumen, seperti memberikan *flyer* kepada konsumen yang berisi produk yang ditawarkan PO. Grand Star Holiday Transport.

Tabel 13.

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Kemampuan yang Baik dalam Memberikan Informasi Kepada Konsumen

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	14	14	70	SP	5	47	47	235
B	4	59	59	236	P	4	47	47	188
CB	3	26	26	78	CP	3	6	6	18
KB	2	1	1	2	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL	100	100	100	386	TOTAL	100	100	100	441

Sumber: Data Pribadi (2019)

Penilaian Kinerja dan Harapan Responden terhadap Kecekatan Pegawai dalam Melayani Konsumen

Berdasarkan tabel 14 dapat dilihat bahwa sebanyak 78%(392/500x100%) menilai bahwa kinerja PO. Grand Star Holiday Transport pada aspek kecekatan pegawai dalam melayani konsumen adalah baik. Tingkat harapan responden sangat tinggi yaitu sebesar 99%(497/500x100%) menilai sangat penting pada aspek kecekatan pegawai dalam melayani konsumen. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawainya agar lebih cekatan lagi dalam melayani kebutuhan konsumen, dan agar kebutuhan konsumen terpenuhi. Karyawan perusahaan harus selalu dalam keadaan siap saat menghadapi konsumen sehingga dapat melayani konsumen lebih cepat.

Tabel 14.

Penilaian dan Harapan Responden Terhadap Kecekatan Pegawai Dalam Melayani Konsumen

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	24	24	120	SP	5	50	50	300
B	4	44	44	176	P	4	47	47	188
CB	3	32	32	96	CP	3	3	3	9
KB	2	0	0	0	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL	100	100		392	TOTAL	100	100		497

Sumber: Data Pribadi (2019)

Penilaian kinerja dan Harapan Terhadap Informasi dan Pelayanan yang Diberikan Sesuai dengan Harapan Konsumen

Berdasarkan tabel 15 dapat dilihat bahwa sebanyak 80% (400/500x100%) menilai bahwa kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport pada informasi dan pelayanan yang diberikan sesuai harapan adalah baik. Tingkat harapan responden sangat tinggi yaitu sebesar 90% (451/500x100%) menilai penting pada aspek informasi dan pelayanan yang diberikan sesuai harapan. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan informasi dan pelayanan yang sesuai harapan konsumen, seperti saat melayani konsumen para pegawai diharapkan dapat memberikan informasi terbaru mengenai trayek, bus, dan jadwal pemberangkatan.

Tabel 15.

Penilaian dan Harapan Responden Terhadap Informasi dan Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Harapan Konsumen

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	28	28	140	SP	5	51	51	255
B	4	45	45	180	P	4	49	49	196
CB	3	26	26	78	CP	3	0	0	0
KB	2	1	1	2	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL	100	100		400	TOTAL	100	100		451

Sumber: Data diolah (2019)

Penilaian Kinerja dan Harapan Responden terhadap Pengetahuan yang Dimiliki Pegawai Dapat Menyakinkan Konsumen

Berdasarkan tabel 16 dapat dilihat bahwa sebanyak 77% (386/500x100%) menilai bahwa kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport pada pengetahuan yang dimiliki pegawai dapat meyakinkan konsumen adalah baik. Tingkat harapan responden sangat tinggi yaitu sebesar 90%(449/500x100%) menilai penting pada aspek pengetahuan

Yogi Adhitya Pratama

Egi Arvian Firmansyah

yang dimiliki pegawai dapat meyakinkan konsumen. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawainya untuk lebih baik dalam pengetahuan produk yang ditawarkan. Pegawai harus mengetahui jadwal pemberangkatan, trayek baru, unit bus baru, agar ketika konsumen bertanya, para pegawai dapat menjawab dengan benar.

Tabel 16.

Penilaian dan Harapan Responden terhadap Pengetahuan yang Dimiliki Pegawai Dapat Meyakinkan Konsumen

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	20	20	100	SP	5	52	52	260
B	4	47	47	188	P	4	45	45	180
CB	3	32	32	96	CP	3	3	3	9
KB	2	1	1	2	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL		100	100	386	TOTAL		100	100	449

Sumber: Data diolah (2019)

Penilaian Kinerja dan Harapan Responden Terhadap Kemampuan Kompetensi Pegawai Sesuai Bidangnya

Berdasarkan tabel 17 dapat dilihat bahwa sebanyak 79% ($397/500 \times 100\%$) menilai bahwa kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport pada kompetensi pegawai sesuai bidangnya adalah baik. Tingkat harapan responden sangat tinggi yaitu sebesar 93% ($466/500 \times 100\%$) menilai penting pada aspek kompetensi pegawai sesuai bidangnya. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan agar dapat meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan bidangnya.

Tabel 17.

Penilaian dan Harapan Responden Terhadap Kemampuan Kompetensi Pegawai Sesuai Bidangnya

Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	24	24	120	SP	5	67	67	335
B	4	50	50	200	P	4	32	32	128
CB	3	25	25	75	CP	3	1	1	3
KB	2	1	1	2	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL		100	100	397	TOTAL		100	100	466

Sumber: Data diolah (2019)

Penilaian dan Harapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai Dapat Dipercaya

Berdasarkan tabel 18 dapat dilihat bahwa sebanyak 81% (407/500x100%) menilai bahwa kinerja yang diberikan oleh PO. Grand Star Holiday Transport pada kinerja pegawai dapat dipercaya adalah sangat baik, dan tingkat harapan responden sangat tinggi yaitu sebesar 93% menilai penting pada aspek kinerja pegawai dapat dipercaya. Pegawai PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat mempertahankan kinerjanya dalam kinerja pegawai dapat dipercaya. Pegawai harus selalu memberikan pelayanan yang terpercaya tanpa membohongi konsumen agar konsumen dapat terus percaya pada kinerja perusahaan. Jika diambil rata-rata keseluruhan, maka hasil pengolahan data dapat ditunjukkan seperti pada tabel 19 tentang analisis selisih.

Tabel 18.
Penilaian dan Harapan Responden terhadap Kinerja Pegawai Dapat Dipercaya

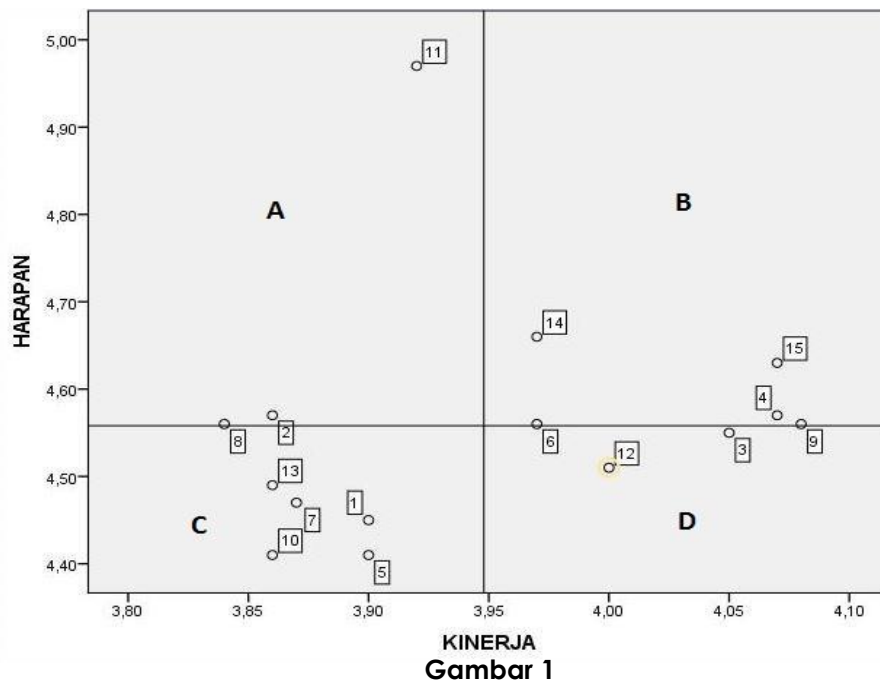
Keterangan	Kinerja			TOTAL SKOR	Keterangan	Harapan			TOTAL SKOR
	Skor	Frek	%			Skor	Frek	%	
SB	5	33	33	165	SP	5	64	64	320
B	4	41	41	164	P	4	35	35	140
CB	3	26	26	78	CP	3	1	1	3
KB	2	0	0	0	KP	2	0	0	0
TB	1	0	0	0	TP	1	0	0	0
TOTAL		100	100	407	TOTAL		100	100	463

Sumber: Data diolah (2019)

Tabel 19.
Pengolahan Selisih

Dimensi	Kinerja	Harapan	Selisih	Keterangan
Tangible				
Tangible	3,97	4,53	0,56	Belum Sesuai Harapan
Tangible				
Tangible				
Empathy				
Empathy	3,91	4,48	0,57	Belum Sesuai Harapan
Empathy				
Responsiveness				
Responsiveness	3,96	4,56	0,60	Belum Sesuai Harapan
Reliability				
Reliability	3,93	4,63	0,70	Belum Sesuai Harapan
Reliability				
Assurance				
Assurance	3,97	4,59	0,62	Belum Sesuai Harapan

Data pada tabel 19 kemudian dapat disajikan secara grafik menggunakan diagram kartesius yang menyajikan kesesuaian kinerja dan harapan konsumen pada PO. Grand Star Holiday Transport.



Gambar 1
Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Pada PO. Grand Star Holiday Transport

Keterangan:

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang nyaman. 2. Fasilitas yang disediakan. 3. Lokasi yang mudah dijangkau. 4. Penampilan pegawai yang rapih. 5. Memberi perhatian secara personal kepada konsumen. 6. Pelayanan yang ramah. 7. Pegawai berkomunikasi dengan baik. 8. Cepat tanggap dalam melayani keluhan konsumen. 9. Melayani sesuai dengan kebutuhan konsumen. | <ol style="list-style-type: none"> 10. Kemampuan yang baik dalam memberikan informasi kepada konsumen. 11. Cekatan pegawai dalam melayani konsumen. 12. Informasi dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen. 13. Pengetahuan yang dimiliki pegawai dapat meyakinkan konsumen. 14. Kompetensi pegawai sesuai bidangnya. 15. Kinerja pegawai dapat dipercaya. |
|---|---|

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PO Grand Star Holiday Transport meliputi beberapa kuadran seperti ditunjukkan pada Gambar 1. Kuadran tersebut meliputi:

Kuadran A

Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik yang berada di kuadran A menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel bukti fisik (fasilitas yang disediakan) lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan bukti fisik agar lebih optimal. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat lebih memperhatikan fasilitas yang disediakan agar lebih baik dan bersih, seperti memperbanyak kursi yang disediakan dan memasang AC agar konsumen semakin nyaman saat berada di ruang tunggu.

Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yang berada di kuadran A menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel daya tanggap (cepat tanggap dalam melayani keluhan konsumen) lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat lebih cepat tanggap dalam melayani keluhan konsumen. *Customer service* juga diperlukan agar keluhan konsumen dapat terselesaikan dengan cepat.

Keandalan (*reliability*)

Keandalan yang berada di kuadran A menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel keandalan (kecekatan pegawai dalam melayani konsumen) lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerja agar optimal. PO. Grand Star Holiday Transport diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam cekatan pegawai melayani konsumen, seperti para pegawai selalu dalam keadaan siap saat menghadapi konsumen, sehingga dapat melayani konsumen lebih cepat.

Kuadran B

Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik yang berada di kuadran B menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel bukti fisik (penampilan pegawai yang rapi) berada pada tingkat tinggi dan sudah sesuai dengan keinginan konsumen, seperti para pegawai telah berpenampilan rapi selama jam kerja.

Empati (*empathy*)

Empati yang berada di kuadran B menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel empati (pelayanan yang ramah terhadap konsumen) berada pada tingkat tinggi dan sudah sesuai dengan keinginan konsumen, seperti pegawai selalu memperhatikan apa keinginan konsumen dan melayani selalu dengan ramah.

Keandalan (*reliability*)

Keandalan yang berada di kuadran B menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel keandalan (melayani sesuai dengan kebutuhan konsumen) berada pada tingkat tinggi dan

Yogi Adhitya Pratama

Egi Arvian Firmansyah

sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan pegawai yang selalu melayani apa yang sedang di butuhkan konsumen dan selalu dengan sigap.

Jaminan (*assurance*)

Jaminan yang berada di kuadran B menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel jaminan (pegawai memiliki kompetensi sesuai bidangnya dan kinerjanya dapat dipercaya) berada pada tingkat tinggi dan sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Misalnya, pegawai hanya bisa melayani konsumen sesuai bidangnya agar kompetensi yang dimiliki di setiap pegawai dapat dimanfaatkan dengan baik agar konsumen dapat percaya dan merasa aman.

Kuadran C

Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik yang berada di kuadran C menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel bukti fisik (ruang tunggu yang nyaman) berada pada tingkat sama rendah dengan keinginan konsumen sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.

Empati (*empathy*)

Empati yang berada di kuadran C menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel empati (perhatian secara personal kepada konsumen dan pegawai berkomunikasi dengan baik) berada pada tingkat sama rendah dengan keinginan konsumen sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.

Keandalan (*reliability*)

Keandalan yang berada di kuadran C menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel keandalan (kemampuan yang baik dalam memberikan informasi kepada konsumen) berada pada tingkat sama rendah dengan keinginan konsumen sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.

Jaminan (*assurance*)

Jaminan yang berada di kuadran C menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel jaminan (pengetahuan yang dimiliki pegawai tentang dapat meyakinkan konsumen) berada pada tingkat sama rendah dengan keinginan konsumen. Sehingga, perusahaan belum perlu melakukan perbaikan,

Kuadran D

Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik yang berada di kuadran D menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel bukti fisik (lokasi yang mudah di jangkau) berada pada tingkat tinggi dan keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut rendah. Sehingga, perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya perusahaan. PO. Grand Star Holiday Transport sudah cukup baik dalam penempatan lokasi sehingga belum di perlukan untuk menambah agar dapat menekan biaya.

Keandalan (*reliability*)

Keandalan yang berada di kuadran D menunjukkan bahwa kinerja mengenai variabel keandalan (informasi dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen) berada pada tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut rendah. Maka, perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya perusahaan. Seperti mengurangi pemberian *flyer* dan membuat *flyer* yang lebih simpel sehingga dapat menekan biaya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pada PO Grand Star Holiday Transport pertama, dimensi jaminan keamanan (*Assurance*) kinerjanya jauh lebih rendah dari harapan. Kedua, dimensi keandalan (*Reliability*) kinerjanya lebih rendah rendah dari harapan. Ketiga, dimensi bukti fisik (*Tangible*) kinerja cukup mendekati harapan walaupun skornya masih tetap rendah. Ke-empat, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kinerjanya lebih rendah dari harapan. Kelima, dimensi dimensi empati (*Empathy*) kinerjanya juga lebih rendah dibanding harapan.

Semua dimensi kualitas menunjukkan skor kinerja yang lebih rendah dari harapan konsumen. Dimensi yang paling baik kuliatasnya adalah bukti fisik (*Tangible*) karena selisih antara kinerja dan harapan paling kecil, sedangkan dimensi yang paling paling rendah kuliatasnya adalah dimensi jaminan keamanan (*Assurance*) dan keandalan (*Reliability*) kerana selisih skor kinerja dan harapan paling besar.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kami menyarankan bahwa diperlukan pelatihan untuk para pegawai agar memberikan mereka dapat memberikan perhatian secara personal dan jaminan keamanan kepada konsumen agar konsumen merasa lebih yakin. Pegawai sebaiknya juga dapat berkomunikasi dengan baik dan meningkatkan keandalan agar sesuai dengan harapan konsumen. Pegawai harus dapat memberikan informasi kepada konsumen dan cekatan dalam melayani konsumen. Apabila aspek tersebut diperhatikan

Yogi Adhitya Pratama

Egi Arvian Firmansyah

dan terpenuhi, diharapkan kepuasan konsumen dapat meningkat sehingga sesuai dengan harapan konsumen.

REFERENSI

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Hale, J. (2018). The 3 Basic Types of Descriptive Research Methods. Retrieved March 3, 2019, from <https://psychcentral.com/blog/the-3-basic-types-of-descriptive-research-methods/>
- Iskandar, D., Nuralina, R., Riani, E., Asuransi Multi Artha Guna, P., Bank Panin Building Lt, T., & Pakuan No, J. (2015). the Effect of Service, Product Quality, and Perceived Value on Customer Purchase Intention and Satisfaction. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 1(2), 51–62. <https://doi.org/10.17358/IJBE.1.2.51>
- Kurniasih, I. D. (2012). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI VARIABEL KEPUASAN (STUDI PADA BENGKEL AHASS 0002-ASTRA MOTOR SILIWANGI SEMARANG). *2Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 37–45.
- Kusumawati, S. N. S. K. A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Email: Phyjoo@Gmail.Com*, 6(2), 1–9.
- Manullang, I. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Pt. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2*, 2(XI), 56–65.
- Saleem, B. A., Ghafar, A., Ibrahim, M., Yousuf, M., & Ahmed, N. (2015). Product Perceived Quality and Purchase Intention with Consumer Satisfaction. *Global Journal of Management and Business Research: E Marketing*, 15(1), 21–28.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan McDonald ' s MT . Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) |*, 15(1), 1–10.
- Theresia, L., & Bangun, R. (2017). Service quality that improves customer satisfaction in a university: a case study in Institut Teknologi Indonesia. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/277/1/012059>

