

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI (STUDI
KASUS PADA TRAVEL PT. BINA SARANA SAKTI DENGAN
PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada
Program Studi S1 Manajemen



MUHAMMAD ZULHADI NURDIANSYAH

2061201065

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN

JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Muhammad Zulhadi Nurdiansyah
NIM: 2061201065
Jurusan: S1 Manajemen
Bidang/Konsentrasi: Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi: Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi (Studi Kasus Pada Travel PT. Bina Sarana Sakti Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis)

Jakarta, 17 Oktober 2024

Pembimbing Skripsi



Dr. Pitri Yandri, S.E., M.Si.
NIDN : 0304077902

Penguji Skripsi



Sutia Budi, S.E., M.M.
NIDN: 09057901

Ketua Prodi Studi Manajemen



Ayi Muhyidin, S.E., M.M.
NIDN: 0304019004

Wakil Rektor Bidang Akademik



Dr. Eng Saiful Anwar, S.E, Ak, M.Si, CA
NIDN : 0319047704

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi (Studi Kasus Pada Travel PT. Bina Sarana Sakti Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis)” adalah karya saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain, telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar Pustaka dibagian akhir skripsi ini. Jika kemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Jakarta, 17 Oktober 2024

Penulis



Muhammad Zulhadi Nurdiansyah

2061201065

PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa. Atas segala nikmat dan karunia-Nya, serta kemudahan yang Engkau berikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dengan ini penulis juga banyak mengucapkan terimakasih kepada semua yang telah membantu, untuk mempersembahkan karya ini, saya sampaikan mendalam kepada:

1. Allah SWT yang memberikan nikmat sehat serta dapat memberikan kesempatan kepada saya untuk dapat berkuliah dan dapat menyelesaikan pendidikan S1 ini
2. Kedua orang tua saya bapak Haji Sahdan Sayyadi dan Ibu Hajjah Siti Nurjanah yang telah membesarkan saya serta mendidik dengan sabar dan memberikan dukungan serta do'a disetiap waktu.
3. Istri saya tercinta Zulfatul Laila Rahma yang telah mampu mendorong dan mensupport saya untuk terus maju dan sabar dalam menggapai impian agar saya bisa menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana.
4. Mertua saya Bapak Oma dan ibu Uun Haerunnisa, terimakasih atas dukungan dan do'a nya sehingga selesai skripsi ini.
5. Kakak saya Emi Febriani dan adik saya Annisa Rahma yang tercinta yang telah memberikan dorongan kepada saya sehingga mampu menyelesaikan studi ini.
6. Kepada Paman Saya Zulkifli S.E., M.Si. Terimakasih atas bimbingan, dedikasi, dan arahnya selama ini. Serta teman-teman kampus yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sudah memberikan semangat serta dukungan.
7. Kepada PT. Bina Sarana Sakti terimakasih atas perizinan riset saya sehingga bisa menyelesaikan penelitian ini

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat mencapai titik ini. Judul yang diambil oleh penulis dalam skripsi ini sesuai dengan konsentrasi yang penulis ambil, yaitu tentang manajemen pemasaran. Atas selesai nya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. keluarga tercinta, khususnya kedua orang tua, yang telah memberikan doa serta dukungannya dalam penelitian ini.
2. Bapak Dr. Pitri Yandri S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan pada penulisan dalam penyusunan skripsi ini
3. Bapak Sutia Budi S.E., M.M. sebagai dosen penguji pada ujian skripsi.
4. Seluruh dosen dan civitas akademika ITB Ahmad Dahlan Jakarta yang telah memberikan pengetahuan serta ilmunya selama dibangku perkuliahan
5. Seluruh teman-teman kampus yang tidak dapat saya sebutkan yang sudah memberikan semangat dan dorongan sehingga saya bisa menyelesaikan studi ini

Semoga skripsi ini bisa dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak yang membutuhkannya dan menjadi inspirasi untuk sang pembaca,

Demikaian saya sampaikan Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta, 17 Oktober 2024

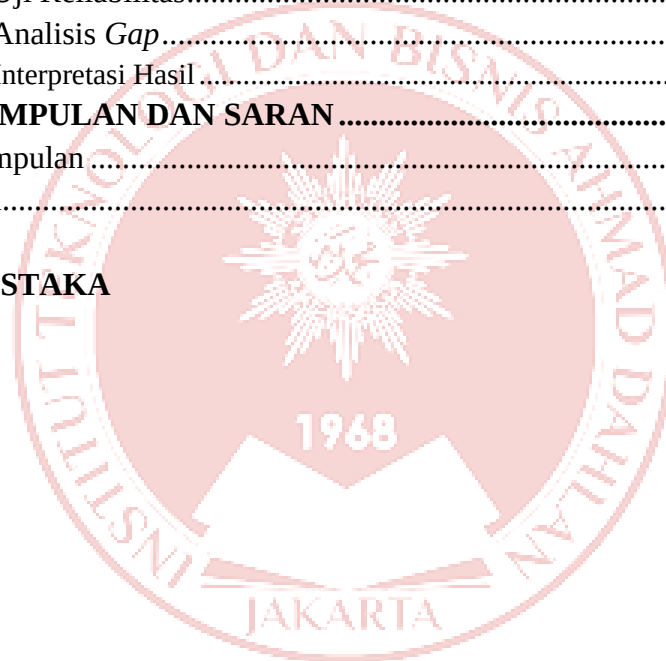
Penulis

Muhammad Zulhadi Nurdiansyah

DAFTAR ISI

COVER	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat penelitian.....	5
1.5.1. Manfaat teoritis	5
1.5.2. Manfaat praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.1.3 Kualitas	7
2.1.4 Kepuasan Pelayanan	8
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Pemikiran	15
2.4 Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1. Desai Penelitian.....	17
3.2. Objek Dan Waktu Penelitian.....	17
3.2.1 Objek Penelitian	17
3.2.2 Waktu Penelitian	18
3.3. Variabel Oprasional	18
3.4. Teknik Pengumpulan Data	18
3.5. Teknik Pengumpulan Sampel.....	20
3.6. Teknik Analisis Data	20
3.6.1. Uji kualitas data	20
3.6.2. Analisis Gap.....	22
3.6.3. Inportance Performance Analaysis (IPA)	22

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	25
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	25
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	26
4.1.3 Tugas dan Fungsi	26
4.1.4 Struktur Organisasi.....	27
4.2 Deskripsi Data.....	28
4.2.1 Karakteristik Responden	28
4.3. Analisis Data	31
4.3.1. Uji Validitas	31
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	33
4.3.3. Analisis <i>Gap</i>	43
4.3.4. Interpretasi Hasil	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1. Kesimpulan	46
5.2. Saran.....	46
LAMPIRAN	
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.3 Oprasional Variabel	17
Tabel 3.1 Skala Likert	19
Tabel 4.6 Uji Validitas Dimensi Fisik	32
Tabel 4.6 Uji Validitas Dimensi Non Fisik	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Dimensi Fisik	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Dimensi Non Fisik	34
Tabel 4.9 Hasil <i>Gap</i> Per Dimensi	35
Tabel 4.10 Hasil <i>Gap</i>	36
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan	37
Tabel 4.12 Tingkat Kesesuaian	38
Tabel 4.13 Nilai Rataan Tingkat Presepsi dan Tingkat Ekspektasi	39
Tabel 4.14 Kuadran I	41
Tabel 4.16 Kuadran II	42
Tabel 4.17 Kuadran III	43
Tabel 4.18 Kuadran IV	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.2.1 Map Perusahaan	17
Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	27
Gambar 4.1.5 Logo Perusahaan	27
Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin	28
Gambar 4.2 Diagram Usia	29
Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan	30
Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Penggunaan jasa Transportasi	30
Gambar 4.14 Hasil Diagram Kartesius	40



