

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Crew Terhadap Kepuasan Pelanggan Setelah Menggunakan Jasa Transportasi Bus Pariwisata Juragan 99 Trans

Kezia Yuni Maulina Gumalag\*, Widji Astuti, Rulli Krisnanda

Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang  
Jalan Bandung No 1, Kota Malang, 65113, Indonesia

[keziagumalag7@gmail.com](mailto:keziagumalag7@gmail.com)

## Article Info

### Keywords:

customer satisfaction;  
juragan 99;  
service quality

## Info Artikel

### Kata Kunci

juragan 99;  
kepuasan pelanggan;  
kualitas layanan

## Abstract

*PO Juragan 99 Trans is one of the transportation companies in Malang that provides tourism bus fleet services. This study aimed to determine and analyze the effect of crew service quality on customer satisfaction after using the Juragan 99 Trans tourism bus transportation service. This study is a quantitative descriptive study where data were obtained from respondents who had used the services of the Juragan 99 Trans tourism bus fleet many as 72 respondents, the data collection technique used in this study was a questionnaire, with data analysis techniques using simple linear regression analysis and hypothesis testing. The results showed that the quality of crew service affected customer satisfaction after using the Juragan 99 Trans tourism bus transportation service, which also indicated that the crew service at PO Juragan 99 Trans gave satisfaction to customers so that 65 out of 72 respondents intended to use the Juragan 99 Trans bus fleet again for the next trip.*

## Abstrak

PO Juragan 99 Trans adalah salah satu perusahaan transportasi di Kota Malang yang menyediakan jasa armada bus pariwisata. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan crew terhadap kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa transportasi bus pariwisata Juragan 99 Trans. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dimana data diperoleh dari responden yang telah menggunakan jasa armada bus pariwisata Juragan 99 Trans sebanyak 72 responden, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan crew berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa transportasi bus pariwisata Juragan 99 Trans yang menandakan juga pelayanan crew di PO Juragan 99 Trans memberikan kepuasan terhadap pelanggan, sehingga dapat membuat 65 dari 72 responden berniat menggunakan armada bus Juragan 99 Trans kembali untuk trip selanjutnya

## Pendahuluan

Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor industri penting dan turut menjadi penghasil devisa negara. Tidak hanya itu, pariwisata menjadi salah satu penggerak perekonomian di Indonesia karena pariwisata memiliki banyak cakupan industri di dalamnya seperti, destinasi wisata, UMKM yang menyediakan oleh-oleh untuk wisatawan, jasa penyedia makanan minuman, kemudian akomodasi seperti hotel, penginapan, dan juga jasa transportasi baik darat, laut dan udara. Hal ini membuktikan bahwa industri pariwisata menjadi penyedia lapangan pekerjaan bagi masyarakat luas. Dalam beberapa tahun terakhir industri pariwisata di bidang transportasi sedang berlomba-lomba dalam hal peningkatan daya saing. Daya saing dalam hal ini dapat dikatakan persaingan antar moda transportasi seperti pesawat, kereta api, bahkan bus pariwisata.

Bus pariwisata di desain senyaman mungkin untuk kenyamanan pelanggan, hingga interiornya juga di desain mewah dengan harapan dapat menarik minat berwisata menggunakan bus pariwisata. Dewasa ini banyaknya perusahaan jasa transportasi bus pariwisata yang berada di Kota Malang membuat wisatawan memiliki beragam pilihan, hal ini menyebabkan persaingan diantara perusahaan penyedia jasa transportasi bus pariwisata meningkat. Perusahaan Otobus Juragan 99 Trans menjadi salah satu dari banyaknya PO Bus Pariwisata di Kota Malang yang terus berupaya untuk meningkatkan

daya saing dan strategi pemasarannya. Untuk terus menjaga eksistensinya, maka PO Juragan 99 Trans perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar mendapat kredibilitas dari pelanggan. Dalam hal peningkatan kepercayaan pelanggan, perusahaan jasa transportasi bus pariwisata diharapkan untuk selalu mengutamakan kualitas pelayanan yang baik seperti keramahan, kesopanan, menjaga kebersihan, menjamin keselamatan pelanggan, dan menyediakan fasilitas yang memadai. Apabila kualitas pelayanan tersebut tidak dapat memenuhi harapan dari pelanggan maka timbul rasa tidak puas dan keluhan dari pelanggan. Jika terjadi keluhan pelanggan maka perusahaan perlu meningkatkan evaluasi terhadap kinerja crew bus secara rutin agar dapat melayani pelanggan dengan baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan agar tercapai kepuasan pelanggan.

Tingkat kepuasan pelanggan menjadi perhatian penting bagi PO Juragan 99 Trans, semakin tinggi kepuasan pelanggan maka perusahaan akan mendapat feedback yang baik pula seperti repurchase atau justru meningkatkan loyalitas pelanggan dengan merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain. Menurut Zakaria (2017, hal. 4) ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan yaitu di antaranya, kualitas pelayanan; harga; biaya; kualitas produk; dan emosional. Maka dari itu untuk terus bertahan di tengah persaingan perusahaan di bidang serupa, PO Juragan 99 Trans perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan adalah suatu usaha dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan baik produk fisik maupun jasa dan bagaimana pelayanan tersebut tersampaikan agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan (Tjiptono 2011). Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa armada bus adalah hal yang penting dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan merasa puas. Maka dari itu pada kasus ini, kualitas pelayanan pada Juragan 99 Trans patut dipertanyakan, apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh crew bus Juragan 99 Trans sudah maksimal sehingga pelanggan merasa puas. Jika pelanggan merasa kurang puas maka perlu dicari pelayanan bagaimana yang harus di evaluasi dan ditingkatkan kembali kualitasnya. Maka dari itu pada penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil permasalahan pada kualitas pelayanan crew bus dengan tujuan ingin mengetahui besarnya dampak dari kualitas pelayanan crew terhadap kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa armada PO Juragan 99 Trans.

## Metode

Dalam penelitian yang sedang dilakukan ini, fokus permasalahan terletak pada usaha peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh crew bus terhadap rasa puas yang dirasakan pelanggan di PO Juragan 99 Trans. Ruang lingkup penelitian di Juragan 99 Trans hanya pada objek penelitian yang menyangkut pada unsur-unsur kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan khususnya dalam kinerja crew bus. Pada penelitian ini terdapat lebih dari satu variabel, satu variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan dan satu variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Untuk mempermudah pengukuran variabel maka diperlukan pendefinisian operasional variabel-variabel sebagai berikut: (a). Kualitas Pelayanan (X) adalah kemampuan dalam melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan agar harapan pelanggan terhadap suatu jasa atau produk dapat terpenuhi. Ada beberapa indikator dalam kualitas pelayanan yaitu Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability. (b). Kepuasan Pelanggan (Y) adalah penilaian atas hasil kinerja suatu produk baik yang fisik maupun jasa yang didapatkan pelanggan. Populasi yang telah ditetapkan yaitu pelanggan yang telah menggunakan jasa armada PO Juragan 99 Trans dalam range waktu selama 3 bulan terhitung mulai bulan April 2022 – Juni 2022 yaitu sebanyak 262 pelanggan. Kemudian untuk teknik yang penulis gunakan dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan teknik non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Dalam penentuan total sampel, digunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan 10% sehingga diperoleh sampel sebanyak 72 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis persamaan regresi linear sederhana karena hanya memiliki satu variabel independen dan satu variabel dependen

## Hasil Dan Pembahasan

Pada penelitian ini, uji hipotesis dilakukan untuk pembuktian dugaan sementara yang didasarkan pada penelitian sebelumnya seperti yang dapat dilihat pada table 1.

Dilihat dari hasil analisis regresi linear sederhana pada tabel 9 di atas dapat dipaparkan bahwa: a. Regresi Linear Sederhana Dilihat dari tabel 9 bahwa nilai konstanta sebesar 0.468 dapat diartikan jika kualitas pelayanan (X) sama dengan nol yaitu jika tidak dipengaruhi kualitas pelayanan maka

kepuasan pelanggan (Y) hanya memiliki nilai sebesar 0.468 satuan. Kemudian pada bagian koefisien regresi kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa nilainya adalah 0.569, yang berarti ketika ada peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan, nilai kepuasan pelanggan juga akan meningkat sebesar 0.569 satuan. Koefisien kualitas pelayanan bernilai positif, maka dapat diartikan kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y), semakin positif kualitas pelayanan yang diberikan crew bus armada Juragan 99 Trans maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan dari Juragan 99 Trans. b. Koefisien Determinasi Dari tabel 9 juga dapat dilihat pada nilai korelasi (R) sebesar 0.800 atau dapat dikatakan bahwa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 80% dan sisanya sebesar 20% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. c. Uji T (parsial) Dilihat di tabel 9 bahwa nilai  $t_{Hitung} > t_{Tabel}$  sebesar  $11.154 > 1.666$ . Sedangkan perbandingan nilai signifikansinya adalah  $0.000 < 0.05$ , maka dapat diartikan bahwa hipotesis diterima dengan kata lain kualitas pelayanan crew(X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa transportasi bus pariwisata Juragan 99 Trans (Y).

**Tabel 1. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.468	2.325		11.154	0,000
Kualitas Pelayanan	0.569	0.051	0.800		
Dependent Variable	Kepuasan Pelanggan (Y)				
R	0.800				
Line Equation	$Y = a + bX$				
Results	$Y = 0.468 + 0.569X$				

Hasil dari penelitian ini dapat diimplikasi dengan cara teoritis dan praktis seperti berikut: Temuan dari penelitian ini memberikan implikasi secara teoritis melalui hasil analisis regresi linear sederhana bahwa adanya pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan setelah menggunakan armada bus Juragan 99 Trans. Hal tersebut mendukung penelitian oleh Achmad (2020) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian Maulidiansyah (2020) dalam penelitiannya juga menguji permasalahan yang sama, hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat menjadi hasil penelitian tambahan karena pada penelitian Maulidiansyah (2020) hanya menguji 3 indikator kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Tangible*, sedangkan pada penelitian penulis terdapat 5 indikator kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Assurance*. Simanullang (2018) juga menguji pengaruh dari kualitas pelayanan, hasil penelitian yang dikemukakan oleh penulis juga mendukung hasil penelitian Simanullang (2018) dalam pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, meskipun variabel kepuasan pelanggan menjadi variabel moderator pada penelitian Simanullang (2018). Kemudian untuk implikasi praktis, mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pemenuhan harapan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi perusahaan dalam hal mempertahankan kualitas pelayanan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan Uji Korelasi yang menunjukkan bahwa nilai R yaitu 0.800, dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 80% dan 20% lainnya dipengaruhi oleh faktor diluar dari penelitian ini.

### Simpulan dan Saran

Bersumber pada hasil analisis data didapatkan kesimpulan sebagai berikut: (1) Ditemukan bahwa sikap crew bus Juragan 99 Trans yang ramah dan sopan mewakili kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga pelanggan bersedia merekomendasikan jasa armada Juragan 99 Trans kepada orang disekitarnya. (2). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 80%, sisanya sebesar 20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Bersumber pada kesimpulan yang telah dikatakan di atas, penulis akan memberikan saran sebagai berikut: (1). Dalam hal peningkatan kepuasan pelanggan maka perusahaan perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan, karena kualitas pelayanan memiliki nilai

tersendiri bagi pelanggan dan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. (2) Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain ke dalam penelitian, kemudian perlu menambahkan jumlah sampel dan objek penelitian agar mendapatkan hasil yang beragam.

#### Daftar Pustaka

- Achmad, E. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada VespaBox Kota Malang). Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Darwin, M., Reynelda Mamondol, M., Alparis Sormin, S., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., . . . Adolf Gebang, A. (2021). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multiverse dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2008). Indonesia Customer Satisfaction. Jakarta: Alex Media Computindo.
- Irawan, K. (2010). Potensi Objek Wisata Air Terjun Serdang Sebagai Daya Tarik Wisata Di Kabupaten Labuhan Batu Utara. Kertas Karya. Universitas Sumatera Utara.
- JDIH Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (n.d.). 10TAHUN2009UU. Retrieved Mei 7, 2022, from <https://jdih.kemenparekraf.go.id/katalog-1-produk-hukum>: <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2009/10TAHUN2009UU.HTM>
- KBBI. (2016). Retrieved Juni 2022, from KBBI DARING: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/bus>
- KBBI. (2016). Retrieved Juni 2022, from KBBI DARING: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kru>
- Kotler, Philip, & Keller. (2008). Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga belas, Jilid 1. Jakarta: Gramedia.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Air Manado. Jurnal Emba, 1660-1661.
- Maulidiansyah, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Go-jek Dalam Pesrspektif Ekonomi Islam. Banda Aceh: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR - RANIRY.
- Miro, F. (2005). Perencanaan Transportasi. Jakarta: Erlangga.
- Perhubungan, Menteri. (2018, Desember Rabu). Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak dalam Trayek. Retrieved Mei 2022, from [jdih.dephub.go.id](https://jdih.dephub.go.id): [https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2018/PM\\_117\\_TAHUN\\_2018.pdf](https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2018/PM_117_TAHUN_2018.pdf)
- Rini. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab. Metro: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia,
- Simanullang, S. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Transportasi Online Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating. Medan: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA.

- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, H. (1999). Hubungan Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen . Jurnal Bisnis Strategi
- Supriyanti, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Konsumen Armada Bus Transzentrum Madu Kismo Di Kabupaten Grobogan. Surakarta: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA.
- Suryadana, M. L. (2013). Sosiologi Pariwisata : Kajian Kepariwisata dalam Paradigma Integratif-Transformatif Menuju Wisata Spiritual. Bandung: Humaniora.
- Susilana, R. (2015). Modul Populasi dan Sampel. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga. Jogjakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: Andi. Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian. Jogjakarta: Andi.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2006). Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zakaria, D. G. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 3-4.