

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ARNES SHUTTLE RUTE PURWAKARTA–BANDUNG (Studi Kasus Pada Cabang Arnes Shuttle Sadang Purwakarta)

Dedy Trisnadi¹, Faizal Syahmurman²

¹²Program Studi S1 Manajemen Bisnis STIEB Perdana Mandiri

¹Email: dedy.trisnadi@gmail.com

²Email: faizalsy@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki hubungan dan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Arnes Shuttle dan menganalisa korelasi yang terjadi antar variabel bebas dengan variabel terikat serta membuktikan secara ilmiah pengaruh dan hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel Kualitas Pelayanan variabel bebas serta variabel Kepuasan Pelanggan sebagai variabel terikat. Metode penelitian menggunakan metode riset kuantitatif dengan analisis regresi korelasi dan regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial hal ini dibuktikan dengan uji regresi yang dilakukan. Dan juga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan. Korelasi masing-masing antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sangat kuat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Korelasi Antar Dimensi

I. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting bagi semua masyarakat, baik yang ada di perdesaan atau perkotaan. Dengan sarana transportasi yang disediakan, masyarakat dapat dengan mudah melakukan berbagai aktivitas dari kegiatan mereka. Kepala Badan Litbang Perhubungan Umiyaton Hayati Triastuti menyatakan bahwa “Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan terutama dalam mendukung kegiatan perekonomian masyarakat tak terkecuali di daerah perdesaan. Sistem transportasi yang ada dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan mobilitas penduduk dan sumber daya lainnya yang dapat mendukung terjadinya pertumbuhan ekonomi dan sosial daerah perdesaan.

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 (pada tabel 1.1) mengenai data jenis-jenis kendaraan umum di atas, dapat terlihat bahwa jenis kendaraan di Indonesia ini sangat banyak, ada yang termasuk kendaraan bermotor dan juga kendaraan tidak bermotor, namun semakin

berkembangnya teknologi saat ini banyak dari jenis moda transportasi tersebut di atas, mulai ditinggalkan oleh masyarakat dikarenakan sudah tersedianya moda transportasi yang menggunakan aplikasi berbasis online yang akan lebih memudahkan masyarakat dalam berkegiatan.

Persaingan transportasi antar kota maupun antar propinsi di daerah Purwakarta hanya ada dua ialah bus dan biro perjalanan (*travel*), dimana persaingan diantara bus dan biro perjalanan (*travel*) pun ketat dan sering terjadi. Di Purwakarta sendiri bus dan biro perjalanan (*travel*) sudah beroperasi dalam melayani masyarakat di daerah Purwakarta. Keduanya pun bersaing untuk dapat menarik masyarakat purwakarta salah satunya dengan cara memperbaharui setiap fasilitas, kenyamanan serta pelayanannya. dikarenakan baik fasilitas, kenyamanan serta pelayanan merupakan faktor yang penting bagi masyarakat selain dilihat dari segi harga yang relatif sama diantara keduanya baik bus dan biro perjalanan (*travel*).

Kabupaten Purwakarta, merupakan wilayah Provinsi di Jawa Barat, Indonesia.

Kabupaten purwakarta berada diantara jalur lalu lintas utama Purwakarta – Bandung, Purwakarta–Jakarta dan Purwakarta– Cirebon dan Kabupaten Purwakarta menjadi salah satu daerah yang digunakan sebagai kota penghubung antara kota Jakarta-Bandung, atau Bandung- Jakarta bagi masyarakat Purwakarta.

Bila dilihat dari faktor kenyamanan maka biro perjalanan (*travel*) bisa menjadi pilihan utama bagi masyarakat di Purwakarta yang ingin berpergian. Jika fasilitas serta pelayanan yang diberikan semakin bagus, maka akan semakin banyak masyarakat di Purwakarta yang akan tetap menggunakan jasa transportasi biro perjalanan (*travel*). Di dalam sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa seperti biro perjalanan (*travel*) arnes pasti memiliki pesaing dengan bidang serta jenis usaha yang sama. Adapun para pesaing dari Arnes Shuttle dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.2

Daftar Nama Pesaing dari Arnes Shuttle

No	Nama Shuttle	Alamat
1	P Trans Travel	Jl. Raya Sadang No.9 – Subang
2	MSI Shuttle Purwakarta	Jl. Veteran, Nagri Kaler, Kec. Purwakarta
3	Primajasa	Jl. Soekarno-Hatta No.181, Babakan Ciparay, Kec. Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat 40223
4	Maesa Travel	Jl.Veteran No 3 Purwakarta, Jawa Barat
5	Arrow Bus	Taman Pembaharuan Patung Soekarno, Purwakarta, Jawa Barat
6	Kereta Api Argo Parahyangan	Kelurahan Nagritengah, Kecamatan Purwakarta Kabupaten Purwakarta (Stasiun Purwakarta)
7	Kereta Api Ciremai Express	Kelurahan Nagritengah, Kecamatan Purwakarta Kabupaten Purwakarta (Stasiun Purwakarta)
8	Kereta Api Harina	Kelurahan Nagritengah, Kecamatan Purwakarta Kabupaten Purwakarta (Stasiun Purwakarta)

Pada jenis usaha yang bergerak di bidang jasa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi kepuasan para pelanggan. Apabila pelanggan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan banyak

para pelanggan yang akan loyal untuk tetap menggunakan jasa transportasi tersebut sekalipun harga yang ditawarkan cukup mahal.

Dalam sebuah usaha di bidang jasa transportasi biro perjalanan (*travel*) Arnes Shuttle Sadang Purwakarta pun mendapatkan berbagai keluhan dari para pelanggan yang berkaitan dengan jasa yang ditawarkan oleh pihak biro perjalanan (*travel*) Arnes Shuttle Sadang Purwakarta. Melalui sebuah website yang telah disediakan oleh pihak biro perjalanan (*travel*) Arnes Shuttle pusat di Bandung, para pelanggan dari biro perjalanan (*travel*) Arnes Shuttle Sadang Purwakarta dapat dengan mudah menulis berbagai macam keluhan mereka terhadap jasa yang ditawarkan oleh pihak biro perjalanan (*travel*) Arnes Shuttle Sadang Purwakarta.

Keluhan para pelanggan biro perjalanan (*travel*) Arnes Shuttle Purwakarta paling didominasi pada jenis keluhan kualitas pelayanan yaitu kurangnya *Reliability*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles* dimana kurangnya kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dan kurangnya jaminan apabila pelanggan tidak puas atau jasa yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maka karyawan setuju untuk memperbaiki layanannya serta kurangnya dalam hal yang berkaitan dengan fasilitas fisik yang disediakan oleh pihak perusahaan dalam menarik pelanggan serta perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran Kualitas Pelayanan di Arnes Shuttle Sadang Purwakarta?
2. Apakah terdapat kendala dalam pelayanan di Arnes Shuttle Sadang Purwakarta dan bagaimana cara Arnes Shuttle Sadang Purwakarta menanggulangi kendala tersebut?

3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Arnes Shuttle Sadang Purwakarta?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Arnes Shuttle Sadang Purwakarta?

II. METODE PENELITIAN

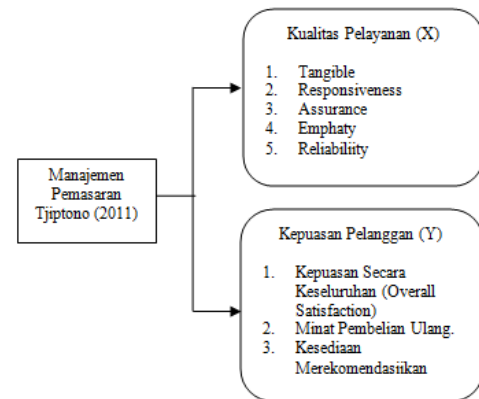
Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017:2). Metode penelitian ini sangat penting untuk menentukan suatu penelitian karena berkaitan dalam hal pengumpulan data, analisis data, dan pengambilan hasil keputusan penelitian.

Menurut Sugiyono (2017:8) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data nya menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya Sugiyono (2017:7) mengemukakan yang termasuk ke dalam metode kuantitatif adalah metode eksperimen dan survey. Dalam metode survey Sugiyono (2017:6) mengatakan metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah(bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam hal pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana disebut dengan metode kuantitatif karena data penelitian nya berupa angka-angka, dan juga dalam perhitungannya menggunakan statistik. Serta untuk melihat adanya hubungan variabel dengan objek yang akan diteliti, sehingga dalam penelitian ini terdapat adanya variabel independen (Variabel X) kualitas Pelayanan dan variabel dependen (Variabel Y) kepuasan pelanggan.

Kerangka Pemikiran



Hipotesis

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas adalah Uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur. Atau uji validitas adalah uji yang bertujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur.

1. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak valid
2. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka valid

Tabel 1: Tabel Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	X 1	0.490	0.201	Valid
2	X 2	0.380	0.201	Valid
3	X 3	0.435	0.201	Valid
4	X 4	0.561	0.201	Valid
5	X 5	0.388	0.201	Valid
6	X 6	0.585	0.201	Valid
7	X 7	0.448	0.201	Valid

8	X 8	0.434	0.201	Valid
9	X 9	0.326	0.201	Valid
10	X 10	0.354	0.201	Valid
11	X 11	0.483	0.201	Valid
12	X 12	0.482	0.201	Valid
13	X 13	0.440	0.201	Valid
14	X 14	0.547	0.201	Valid
15	X 15	0.600	0.201	Valid
16	X 16	0.571	0.201	Valid
17	X 17	0.452	0.201	Valid
18	X 18	0.554	0.201	Valid
19	X 19	0.616	0.201	Valid
20	X 20	0.507	0.201	Valid
21	X 21	0.498	0.201	Valid

Tabel 2 : Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	rhitung	Rtabel	Keterangan
1	Y 1	0.664	0.201	Valid
2	Y 2	0.673	0.201	Valid
3	Y 3	0.769	0.201	Valid
4	Y 4	0.590	0.201	Valid
5	Y 5	0.384	0.201	Valid
6	Y 6	0.493	0.201	Valid
7	Y 7	0.371	0.201	Valid

Uji Reliabilitas

Tabel 3 : Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Uji Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.828	0.60	Reliable
Kepuasan Pelanggan	0.661	0.60	Reliable

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Melihat hasil keputusan uji reliabilitas menurut sujarweni (2015:175) ditentukan sebagai berikut:

1. Jika *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka item

pernyataan dinyatakan reliabel.

2. Jika *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka item pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Maka berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena nilai *cronbach Alpha* semua variabel lebih besar dari 0,60 yaitu untuk variabel

Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, dapat dilihat dari nilai signifikannya, dengan kaidah keputusan menurut Riduwan (2016:231) :

1. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai sig ($0,05 \leq \text{sig}$), maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya tidak signifikan.
2. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai sig ($0,05 \geq \text{sig}$), maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya signifikan Berdasarkan tabel 4.23 diatas, didapatkan mengenai analisis korelasi dari nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai sig ($0,05 > 0.000$) maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya signifikan dan terbukti bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan

Uji Linearitas Data

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	Between Groups	1231,717	94	13,103	38,504	,128
	Linearity	721,171	1	721,171	2119,142	,014
	Deviation from Linearity	510,547	93	5,490	16,131	,196
	Within Groups	,340	1	,340		
	Total	1232,058	95			

Sesuai dengan kaidah keputusan berdasarkan Ghazali (2013:117) pengujian bahwa:

1. Jika nilai sig > 0,05 maka model regresi linear.
2. Jika nilai sig < 0,05 maka model regresi tidak linear. Berdasarkan tabel diatas, didapatkan bahwa nilai signifikan linearity 0.014 yaitu $0.014 < 0,05$, namun jika dilihat dari *deviation from linearity* didapatkan data bahwa nilai signifikannya ialah 0.196, dimana

nilai $.0.196 > 0,05$ yang artinya model regresi linear.

Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil output SPSS 25, didapatkan hasil mengenai korelasi linear sederhana sebagai berikut

Tabel 5
Hasil Uji Korelasi Linear Sederhana

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai yang diperoleh sebesar 0.765. Jika dilihat dari tabel interpretasi koefisien korelasi nilai r maka korelasi sebesar 0.765 ini berada pada tingkat 0.60 - 0.799 yang berarti terdapat hubungan kuat. Dan untuk membuktikan apakah hipotesis terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, dapat dilihat dari nilai signifikannya, dengan kaidah keputusan menurut Riduwan (2016:231) :

1. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai sig ($0,05 \leq \text{sig}$), maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya tidak signifikan.
2. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai sig ($0,05 \geq \text{sig}$), maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya signifikan Berdasarkan tabel 4.23 diatas, didapatkan mengenai analisis korelasi dari nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai sig ($0,05 > 0.000$) maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya signifikan dan terbukti bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan.

Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil Output SPSS 25 disajikan sebagai berikut:

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.969	1.705		1.742	.085
Kualitas Pelayanan	.294	.026	.765	11.519	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Regresi $\hat{Y} = a + bX$ atau $\hat{Y} = 2.969 + 0.294X$.

Pada tabel 4.24 diatas, menunjukan nilai konstanta sebesar 2.969 artinya apabila tidak terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan, maka kepuasan akan bernilai 2.969. Nilai variabel X (Kualitas Pelayanan) memiliki nilai sebesar 0.294 hal tersebut menunjukan adanya pengaruh yang positif, berarti peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Variabel Y) sebesar 0.294 kali.

Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan melalui SPSS 25 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.585	.581	2.331

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Pada tabel di atas menunjukan nilai $R = 0.765$ dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.585. Dimana kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi sebesar 58.5% oleh kualitas pelayanan (X). Sedangkan sisanya ($100\% - 58.5\% = 41.5\%$) dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini seperti promosi, harga, lokasi, *physical evidence* dan *people*.

Uji Signifikan

Berdasarkan hasil perhitungan melalui SPSS 25 diperoleh hasil uji signifikansi sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Uji Signifikan

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	T	S
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B		Beta		
1 (Constant)	2.969	1.705		1.742	
Kualitas Pelayanan	.294	.026	.765	11.519	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Pada tabel analisis regresi, diperoleh nilai probabilitas 0.05 lebih besar dari nilai sig (0.05 > 0.000), Jika dilihat dari thitung > ttabel yaitu 11.519 > 1.661. maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya signifikan. Jadi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

H_o : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian teori diatas, didapatkan mengenai hasil pengolahan dan analisis data yang telah disajikan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran kualitas pelayanan di Arnes Shuttle sedang purwakarta sesuai dengan hasil dari tanggapan responden yaitu berada pada kontinum tinggi sebesar 7370 dan sudah memenuhi keinginan pelanggan sebesar 73,11%. Berdasarkan hasil dari rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan yang paling tinggi yaitu berada pada sub variabel *Empathy* dengan perolehan skor 1,112 dengan perolehan skor rata-rata sebesar 371 dan yang paling rendah berada pada sub variabel Bukti fisik (*Tangible*) dengan perolehan skor 2,357 dengan perolehan skor rata-rata sebesar 336.

2. Kendala di Arnes Shuttle Sadang Purwakarta Dalam Pelayanan serta Cara Menanggulangnya yaitu berdasarkan hasil perolehan data bahwa untuk variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati serta kehandalan masing-masing memiliki skor tertinggi dan skor terendah, dimana berdasarkan hal tersebut sudah berada dalam kategori baik, namun sebaiknya pihak arnes shuttle juga bisa segera memberikan perubahan dalam hal kualitas pelayanannya yang dirasa kurang bagi para pelanggan agar hal tersebut membuat para pelanggan tetap menggunakan jasa transportasi travel arnes dan tidak berpindah kepada pesaing.

3. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan uji signifikansi didapatkan bahwa thitung = 11,519 dan signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa thitung > ttabel atau 11,519 > 1,661 dan dilihat dari nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai sig (0,05 > 0,000) dengan demikian dapat disimpulkan H_o ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan, berdasarkan hal tersebut maka kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di arnes shuttle sadang purwakarta.

4. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan uji koefisien determinasi didapatkan hasil bahwa nilai R sebesar 0,765 dan R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,585. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi sebesar 0,585 atau 58,5% oleh kualitas pelayanan dan sisanya yaitu 100% - 58,5% = 41,5% dapat disimpulkan hasilnya 41,5% berasal dari faktor lainnya yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut diatas, dapat di katakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (Variabel X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).

Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan diatas, dapat disampaikan beberapa saran dari

penulis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Arnes Shuttle diantaranya:

1. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tujuan utama bagi usaha dibidang bisnis yang akan memberikan banyak manfaat dan keuntungan bagi perusahaan. Maka dari itu para pelaku bisnis lebih memperhatikan dan mengutamakan variabel kepuasan pelanggan. Arnes Shuttle perlu memperhatikan tentang kepuasan pelanggan diantaranya:
 - a. Sub variabel kepuasan pelanggan keseluruhan yang terendah yaitu ada pada pernyataan saya merasa puas terhadap Anda puas terhadap fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman dan lahan parkir yang luas 'yang disediakan oleh Arnes Shuttle. Fasilitas fisik diberikan Arnes Shuttle belum bisa membuat pelanggan puas, maka dari itu karyawan harus lebih meningkatkan pada fasilitas fisik agar meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - b. Sub variabel niat beli ulang pada item pernyataan saya akan membeli tiket kembali Arnes Shuttle lagi. Dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara mempertahankan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan secara maksimal, seperti jam pemberangkatan travel yang tepat waktu serta dengan memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk memesan tiket lewat No reservasi yang telah disediakan.
 - c. Sub variabel kesediaan untuk merekomendasikan pada item pernyataan saya akan memberitahukan Arnes Shuttle kepada orang lain. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan dengan baik, seperti mengutamakan keselamatan penumpang, dan bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan.
2. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Arnes shuttle sadang purwakarta, maka dengan demikian penulis memberikan saran kepada pihak Arnes Shuttle untuk lebih memperhatikan

pada variabel kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Pada penelitian ini masih belum mendalami lebih jauh lagi mengenai variabel dan indikator-indikator lainnya yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti variabel *physical evidence*, kualitas produk, harga, merek, serta promosi. Dengan demikian diperlukan kembali penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang untuk terciptanya hasil yang lebih baik kedepannya.

V. REFERENSI

- Ashish, Mohinder Chandra. (2014). "*The Impact of service quality on tourist satisfaction and loyalty in Indian Tour Operation Industry*". 4. (5). 1 - 14.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 13). Jakarta:Erlangga
- Lian (2019). *Wawancara mengenai jumlah pembelian tiket di arnes shuttle*. (13 Mei 2022)
- Mangkuatmodjo, Soegiyarto. (2015). *Statistik Deskriptif*. Jakarta:PT Rineka Cipta
- Novianti, Ghina. (2018). *Metode Penelitian*. (Edisi 1). Purwakarta:Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis (STIEB).
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung:Alfabeta
- Rozi, Fachrul (2012). *Taktik Pemasaran*, [Online], Tersedia
- Saparuddin, Satria Aji Gumelar. (2014). "*The influence services quality, promotion, and physical evidence against customer loyalty CV Funtastic Tour and Travel*". 02. (1). 1 - 11.
- Sayuti, Heri Setiawan. (2017). "*Effect of service quality, customer trust and corporate image on customer satisfaction and loyalty: An assessment of travel agencies customer in south Sumatera Indonesia*". 19. (5). 31 – 40
- Setyowati, Muhammad In' Amul Chulaiifi. (2018). "*Pengaruh kualitas pelayanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan terhadap kepuasan konsumen jasa travel*

- umrah dan haji pada PT Sebariz Warna Berkah Surabaya*". 03. (1). 40 - 45.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang:Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy (2017). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. (Edisi 2). Yogyakarta:Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. (Edisi 3). Yogyakarta:Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. (Edisi 3). Yogyakarta:Andi Offset.
- Umar, Husein (2003). *Metode riset perilaku konsumen jasa*. Jakarta:Ghalia Indonesia
- Undang – Undang Republik Indonesia No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Venesia, Lily Harjati. (2015). *"Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan tiger air mandala"*. 1. (1). 64 - 74.