

ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN AGEN PERJALANAN TRAVEL DI SURAKARTA

TESIS

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Magister Program Studi
Magister Manajemen



Oleh :

L. HERU SUKOWATI

NIM. P. 100 040 061

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2006**

NOTA PEMBIMBING

DR. H.M. WAHYUDDIN, MS

Drs. SYAMSUDIN, MM

Dosen Program Magister Manajemen

Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudari L. Heru Sukowati

Kepada

Yth. Direktur Proqram Pasca Sarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

Nama : L. Heru Sukowati

NIM : P.1000 40061

Program Studi : MM

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Agen Perjalanan Travel di Surakarta.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Juni 2006

Pembimbing II

Pembimbing I

Drs. Syamsudin, MM

Dr. H.M. Wahyuddin, MS

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : L. Heru Sukowati

NIM : P.100040061

Program Studi : MM

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Agen Perjalanan Travel di
Surakarta.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil kerja saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, 18 Juni 2006

Yang membuat pernyataan

L. Heru Sukowati

INTISARI

Fenomena bisnis sekarang ini memasuki persaingan global yang sangat ketat. Fenomena ini terjadi bukan hanya terbatas pada industri tertentu tetapi hampir semua kegiatan industri termasuk industri jasa pengangkutan darat. Perubahan ini pada gilirannya akan mempengaruhi strategi operasional industri jasa pengangkutan darat. Persaingan yang dialami perusahaan pengangkutan darat saat ini sudah mengarah pada persaingan harga, dengan sejumlah uang yang sama mereka menawarkan produk yang sama. Mereka yang berhasil mendapat pelanggan yang banyak adalah mereka yang mampu menyediakan sesuatu yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Dalam kualitas layanan jasa pengangkutan darat ini apakah konsumen sudah merasa puas atau belum, dengan adanya persaingan harga seperti saat ini.

Populasi yang akan diteliti adalah seluruh penumpang yang menggunakan jasa pengangkutan umum travel dengan usia 16 tahun ke atas, yang pada saat itu sedang melakukan perjalanan. Populasi ditujukan pada saat responden sedang menikmati layanan akan lebih baik dibandingkan dengan pada saat responden tidak sedang menikmati layanan yang diberikan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 orang penumpang angkutan umum travel yang mana jumlah ini sudah sangat mencukupi. Alat analisis dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan diperkuat uji asumsi klasik. Persamaan regresi yang dihasilkan sebagai berikut; $Y = 0,176 + 0,186 X_1 + 0,04436 X_2 + 0,317 X_3 + 0,166 X_4 + 0,275 X_5 + \epsilon$, koefisien determinasi $R^2 = 0,717$ dan uji $F = 50,059$.

Analisis data dalam penelitian ditemukan bahwa variabel dimensi kualitas yang paling dominan mempengaruhi adalah variabel keyakinan yaitu responden mempunyai persepsi yang baik tentang karyawan agen perjalanan umum tentang kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik. Responden juga merasa bahwa agen perjalanan yang dipilih selama ini atau pada saat ini sudah sesuai dan dapat dipercaya reputasinya. Variabel dimensi kualitas yang kedua yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah keberwujudan atau bukti langsung yang berarti bahwa fasilitas yang dimiliki oleh agen perjalanan umum telah memadai baik secara teknologi dan kebaruannya, kelihatan menarik, para pegawainya juga mengenakan pakaian yang rapi dan berseragam.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas, Pelayanan Travel Kualitas Jasa.

ABSTRACT

Business phenomenon this time enter very tight global emulation. This phenomenon is happened by not merely limited to the certain industry but most of all industrial activity is inclusive of service industries land transportation. This change in turn will influence strategy operational service industries land transportation. Emulation experienced by company of land transportation in this time have instructed at price emulation, with a number of same money they offer same product. Those who succeed to get customer which is a lot of is those who able to provide something that suit fancy customer. In this land transportation service service quality whether consumer have licked lips or not yet, with price emulation existence of like in this time.

Population to be checked all passenger using service of common transportation travel with age 16 year to for, what at that moment in pursuance of transportation. Population addressed at the time of responder is enjoying service will be more be good compared to at the time of responder do not enjoying service which given. Sample taken in this research is as much 120 people of passenger. Multiple linear regression used in this research. Equation of Regression yielded the following; $Y = 0,176 + 0,186X_1 + 0,04436 X_2 + 0,317 X_3 + 0,166 X_4 + 0,275 X_5 + \epsilon$, coefficient of determination $R^2 = 0,717$ and test $F = 50,059$.

Analyse data in research found that most dominant quality dimension variable influence is confidence variable that is responder have good perception about common transportation agent employees about his ability in working better. Responder also feel that transportation agent selected during the time or at the moment have according to and reliably that reputation. Dominant secondary quality dimension variable influence satisfaction of cutomer is extant or the direct evidence meaning that facility owned by common transportation agent have adequate either through his newness and technology, looked to be draw, all personal also dress uniformed and natty.

Keyword: Quality Dimension, Service of Travel, Service Quality.

MOTTO

- ✚ *Hanya dekat Allah saja aku tenang, dari pada-Nya lah keselamatanku*
- ✚ *Janganlah hendaknya kamu khawatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur*
- ✚ *Manusia besar adalah mereka yang meskipun mengalami kemunduran tetapi terus berusaha untuk maju kembali.*
- ✚ *Segala perkara dapat ku tanggung dalam dia yang memberikan kekuatan kepadaku.*

PERSEMBAHAN

Karya tulis yang menghantar penulis memperoleh gelar Magister Manajemen ini ku persembahkan untuk:

1. *Mengungkapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala Rahmat dan KaruniaNya.*
2. *Ibuku dan kakak-kakakku serta adik-adikku tersayang yang telah memberikan do'a restu dan pujian sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Pasca Sarjana.*
3. *Suami tercinta yang dengan sabar dan setia mendampingi, memotivasi dalam belajar dan bekerja.*
4. *Anak-anakku Wivied, Candia, dan Dewan yang dengan tulus dan penuh perhatian serta pengertian mengamati Ibu untuk menyelesaikan karya ini.*

Semoga karyaku ini menjadi sumber inspirasi untuk mencapai cita-cita.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas Karunia-Nya sehingga penulis diberi kesempatan untuk mengadakan penelitian guna penulisan Tesis dengan judul “ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN AGEN PERJALANAN TRAVEL DI SURAKARTA”

Dalam penulisan Tesis ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H.M. Wahyuddin, MS, selaku ketua Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus selaku pembimbing utama yang dengan sabar dan bijaksana memberikan bimbingan dari awal sampai akhir penulisan tesis ini.
2. Bapak Drs. Syamsudin, MM, selaku Dosen Pembimbing kedua yang dengan arif dan bijaksana membimbing sehingga tesis ini dapat tersusun.
3. Bapak Ibu Dosen Pasca Sarjana Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mengajarkan ilmu kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Seluruh Pimpinan Biro Perjalanan Travel di Surakarta tempat penulis mencari data yang telah mengijinkan penelitian.
5. Bapak Khoerul Hidayat SE, MM, Asosiasi Perusahaan Perjalanan Indonesia yang telah memberi ijin penulis mengadakan penelitian di Agen Perjalanan Travel di Surakarta.

6. Rekan-rekan Mahasiswa Pasca Sarjana Program Magister Manajemen yang dengan rukun, kompak dan penuh kekeluargaan yang banyak membantu penulis.
7. Suami dan anak-anak yang selalu menemani penulis dalam belajar dan menyelesaikan tesis.

Semoga bantuan yang diberikan mendapat pahala dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran akan diterima dengan senang hati demi kesempurnaan dan semoga apa yang penulis sampaikan dapat berguna sebagaimana mestinya.

Surakarta, Juni 2006

Penulis

L. Heru Sukowati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN TEORI	8
A. Pentingnya Kualitas Dalam Industri	8
B. Kualitas Jasa	10
1. Pengertian Kualitas	10
2. Pengertian Jasa.....	11
3. Karakteristik Jasa	12
4. Klasifikasi Jasa	14
5. Evaluasi Jasa	15
6. Layanan Jasa	16
C. Kepuasan Konsumen	17
1. Definisi Kepuasan Konsumen	17

	2. Konsep Kepuasan Konsumen.....	18
	3. Teori dan Model Kepuasan Konsumen.....	19
	4. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
	D. Hipotesis Penelitian	23
BAB	III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
	A. Ruang Lingkup Penelitian.....	24
	B. Populasi dan Sampel.....	24
	C. Kerangka Pemikiran.....	27
	D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	28
	E. Jenis dan Sumber Data	28
	F. Alat Analisis	29
	1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	29
	2. Regresi Berganda.....	32
	3. Uji Asumsi Klasik.....	35
BAB	IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	39
	A. Diskripsi Data.....	39
	B. Analisis Data	44
	1. Uji Persyaratan.....	44
	2. Pengujian Hipotesis.....	47
	3. Uji F Statistik.....	52
	4. Uji Asumsi Klasik.....	53
	C. Pembahasan	55
BAB	V KESIMPULAN DAN SARAN	58
	A. Kesimpulan	58
	B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
2. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
3. Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4. Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	43
5. Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Rumah.....	44
6. Tabel 4.6 Uji Validitas Semua Variabel.....	46
7. Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Semua Variabel	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

1. Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen 18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bidang perhubungan sebagaimana kita ketahui, dikelompokkan menjadi empat sub bidang yaitu: perhubungan darat, laut, udara, pos dan telekomunikasi. Untuk perhubungan darat terdiri dari jalan raya, rel, sungai, danau, dan penyeberangan. Dari berbagai fasilitas perhubungan, jalan raya merupakan kebutuhan yang memerlukan perhatian lebih karena merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat dan juga menyerap anggaran pembangunan terbesar, baik untuk keperluan pembangunan maupun untuk pemeliharannya. Bidang perhubungan merupakan bagian dari proses produksi seluruhnya. Inefisiensi perhubungan terjadi dalam bentuk kemacetan, lamanya waktu tempuh serta menurunnya tingkat keamanan lalu lintas menyebabkan meningkatnya biaya operasi kendaraan yang mempengaruhi besarnya biaya produksi. Hal ini juga berdampak buruk yang akan langsung dirasakan oleh masyarakat dalam bentuk mahalnya harga satuan produk. Inefisiensi akibat rendahnya pelayanan jalan, pelayanan biro perjalanan umum itu sendiri, dan faktor-faktor lain juga akan menghambat bagian dari proses produksi yang berdampak kepada penurunan produktivitas. Jika dilihat dari data-data daerah Jawa Tengah tentang empat bidang perhubungan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Kondisi perhubungan jalan rel yang ada di jalur utara, selatan dan tengah (Semarang-Solo) dilayani oleh jalur tunggal dan digunakan dua arah lintasan untuk angkutan penumpang dan barang, namun frekuensi perjalanan KA di jalur utara dan selatan sudah cukup padat. Pada jalur tengah frekuensi lintasan belum padat dikarenakan kemampuan tubuh jalan yang belum memungkinkan. Kondisi angkutan sungai dan danau yang tersebar di enam waduk dan dua sungai merupakan angkutan tradisional yang masih dibutuhkan oleh masyarakat setempat, sedangkan angkutan penyerberangan yang berada di dua lokasi (Cilacap - Majingklak dan Jepara - Karimunjava) merupakan urat nadi transportasi yang dibutuhkan sebagai sarana angkutan bahan pokok.
2. Di bidang perhubungan laut sebagai salah satu outlet Jawa Tengah, di bagian utara dilakukan melalui pelabuhan Tanjung Mas sebagai pelabuhan utama sekunder yang mampu disandari kapal kontainer, namun pada saat ini kapasitas dermaga (BOR-Berfh Occupancy Ratio) t 7096 sudah cukup padat. Sedangkan pelabuhan antar pulau di pantai utara meliputi: pelabuhan Brebes, Tegal, Pekalongan, Batang, Jepara, Juwana, Karimunjava dan Rembang melayani kapal niaga dan kapal nelayan, namun karena bukan pelabuhan alam, perlu mendapat perhatian alur pelayarannya. Pelabuhan Tanjung Intan sebagai Outlet Jawa Tengah di bagian selatan merupakan pelabuhan utama tersier yang mampu didarati oleh kapal kontainer dan sebagai alternatif keluar masuknya barang melalui laut selatan.

3. Di bidang perhubungan udara saat ini terdapat empat bandara komersil yaitu: Adisumarmo - Surakarta, Ahmad Yani - Semarang, Tunggul Wulung - Cilacap dan Dewadaru - Karimunjawa. Dengan semakin meningkatnya lalu-lintas angkutan udara saat ini maka diperlukan peningkatan sarana dan prasarana perhubungan udara. Bandara Adi Sumarmo Surakarta saat ini berfungsi sebagai bandara internasional dan pusat pelayanan Haji untuk wilayah Jawa Tengah dan sekitarnya, sedangkan bandara Ahmad Yani Semarang melayani penerbangan domestik. Untuk bandara Tunggul Wulung - Cilacap dan Dewadaru - Karimunjawa lebih diarahkan sebagai pemandu lalu lintas udara.
4. Perkembangan bidang pos dan telekomunikasi saat ini sudah berkembang cukup pesat, utamanya jasa pos pengiriman paket dan surat/barang cetakan. Sedangkan kebutuhan akan jasa tersebut masih akan berkembang. Di bidang telekomunikasi tingkat pelayanannya per 100 penduduk mencapai 1,49 dengan kapasitas terpasang mencapai 669.307 pada tahun 1999. Animo kebutuhan masyarakat dan dunia usaha akan sambungan telepon terus meningkat, sedangkan jumlah SST {Satuan Sambungan Telepon) terpasang masih jauh dari kebutuhan.

Melihat besarnya upaya pemerintah yang meletakkan perhatian besarnya pada sektor perhubungan darat terutama yang berkaitan dengan jalan raya yang merupakan sektor pendukung utama pembangunan suatu daerah dan mendukung pengembangan perekonomian antar wilayah. Diantaranya kebijakan-kebijakan transportasi perhubungan darat yang dilakukan

pemerintah adalah pengembangan sistem angkutan barang dan penumpang dengan mengoptimalkan peran antar dan inter moda transportasi, peningkatan peran swasta dan masyarakat, peningkatan keselamatan dan pelayanan jasanya. Dengan melihat upaya-upaya pemerintah di atas maka peran swasta dan masyarakat sebagai pendukung sektor riil dalam mempermudah proses produksi masyarakat yang berbentuk mereka melakukan perjalanan dengan nyaman dan aman, tepat waktu sampai tujuan dengan selamat dan menyenangkan. Untuk mencapai hal tersebut maka sangat dipandang perlu suatu usaha dari biro perjalanan umum terutama travel untuk lebih meningkatkan mutu pelayanannya. Selain bermanfaat untuk mendukung pembangunan suatu daerah atau pembangunan antar wilayah juga dapat memberikan kontinuitas perusahaan pengangkutan itu sendiri agar dapat berkembang menjadi perusahaan yang sehat. Perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat umum harus lebih memperhatikan bagaimana mereka dapat terpenuhi keinginannya. Hal ini disebabkan karena konsumen dewasa ini semakin *demanding* terhadap produk atau jasa yang ditawarkan di pasar. Hal ini cenderung membawa implikasi bagi kegiatan operasi perusahaan. Jika sebelumnya konsep menghasilkan produk atau jasa lebih ditentukan oleh persepsi perusahaan maka kini konsep tersebut sulit dipertahankan lagi mengingat persaingan terhadap produk yang sama semakin banyak. Bila ingin berhasil di pasar maka perusahaan sudah seharusnya tidak lagi seenaknya mendesain produk atau jasa dengan mengabaikan keinginan dan kebutuhan dari konsumen. Pasar sedang

mengalami pergeseran paradigma mendasar yaitu dari strategi yang berfokus pada produk ke strategi yang berfokus pada pelanggan.

Di Indonesia perkembangan sektor jasa berlangsung pesat. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya prosentase sektor jasa dalam Produk Domestik Bruto, dalam hal ini Pemerintah Indonesia sudah melakukan berbagai upaya untuk mengembangkan dunia transportasi dengan menyediakan sarana dan prasarana transportasi darat, laut, dan udara untuk mewujudkan transportasi yang menciptakan peningkatan perekonomian dan pendapatan masyarakat serta menembus daerah terpencil. Fenomena bisnis sekarang ini memasuki persaingan global yang sangat ketat. Fenomena ini terjadi bukan hanya terbatas pada industri tertentu tetapi hampir semua kegiatan industri termasuk industri jasa pengangkutan darat. Perubahan ini pada gilirannya akan mempengaruhi strategi operasional industri jasa pengangkutan darat. Persaingan yang dialami perusahaan pengangkutan darat saat ini sudah mengarah pada persaingan harga, dengan sejumlah uang yang sama mereka menawarkan produk yang sama. Mereka yang berhasil mendapat pelanggan yang banyak adalah mereka yang mampu menyediakan sesuatu yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Dalam kualitas layanan jasa pengangkutan darat ini apakah konsumen sudah merasa puas atau belum, dengan adanya persaingan harga seperti saat ini. Pada umumnya ketidakpuasan penumpang dikarenakan kinerja aktual yang dirasakan pada kualitas layanan jasa pengangkutan darat ini tidak sesuai dengan yang mereka harapkan, seperti waktu keberangkatan dan tiba yang

tidak tepat, serta pelayanan yang kurang ramah serta sikap pengemudi yang kadang hanya sekedar menjalankan tugas semata. Ketidakpuasan ini terangkum dalam lima dimensi kualitas jasa, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keberwujudan (Tjiptono dan Anastasia, 2001: 70).

B. Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan Agen Perjalanan Travel di Surakarta dipengaruhi oleh dimensi kualitas keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan keberwujudan terhadap kepuasan pelanggan?.
2. Dari dimensi kualitas keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan keberwujudan manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Agen Perjalanan Travel di Surakarta?.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas jasa dengan tingkat kepuasan penumpang angkutan umum travel di Surakarta.
2. Untuk mendapatkan gambaran tentang dimensi kualitas jasa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang angkutan umum travel di Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman di dalam mempraktekkan teori, terutama yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan bagi pimpinan untuk memperbaiki atribut-atribut yang dianggap penting oleh penumpang dan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan strategi pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kualitas layanan jasa angkutan umum travel di Surakarta terhadap penumpang-penumpang mereka agar mereka merasa puas.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi peneliti lain sehubungan dengan kepuasan konsumen.