

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT. Primajasa Perdanaraya Utama merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi umum, didirikan pada tahun 1991 dan memulai operasinya sebagai bus wisata. Dengan jumlah armada sebanyak 25 bus, primajasa menawarkan rute pulang-pergi Bogor-Tangerang via Jakarta. Begitu bisnisnya berkembang, PT. Primajasa Perdanaraya Utama memperluas layanannya dengan memperkenalkan rute Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) pada tahun 2001 (Primajasa, 2019).

Pengembangan bisnis tersebut bukan semata-mata diarahkan untuk mencari keuntungan saja, tetapi ada keinginan dari pihak pemilik perusahaan untuk membantu memberikan kemudahan layanan transportasi kepada masyarakat, yang mana dari waktu ke waktu kebutuhan akan transportasi khususnya bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) tersebut semakin bertambah (Lampiran 1).

Dengan perencanaan dan pengelolaan manajemen perusahaan yang senantiasa terus melakukan perbaikan, bisnis transportasi bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang dikelola oleh PT. Primajasa Perdanaraya Utama juga dari waktu ke waktu terus mengalami perkembangan yang sangat baik dan minat masyarakat untuk menggunakan bus primajasa juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini sehubungan dalam menjalankan usahanya pihak PT. Primajasa Perdanaraya Utama telah memiliki proses bisnis sebagai pola pengembangan usahanya, adapun proses bisnis tersebut meliputi manajemen perusahaan dan sumber daya manusia, produksi dan operasi, pemasaran yang meliputi harga, target pasar, sistem pemasaran, keuangan yang meliputi sumber modal, kemampuan perusahaan dan R&D (Lampiran 1).

Semula PT. Primajasa Perdanaraya Utama dalam mengelola bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) hanya memiliki 1 kantor pusat dan 1 cabang, namun seiring dengan perkembangan waktu terus mengalami peningkatan yang cukup pesat dan untuk saat ini, PT. Primajasa Perdanaraya Utama secara keseluruhan telah memiliki 10 cabang yang tersebar di berbagai daerah di wilayah Jawa Barat, DKI Jakarta, Banten dan rencananya untuk ke depan juga akan membuka rute ke wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lampiran 1).

Selain pelayanan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), PT. Primajasa Perdanaraya Utama juga mengembangkan bisnisnya dalam berbagai bidang transportasi yaitu pelayanan taksi primajasa yang dilengkapi dengan taksimeter, bus wisata *redwhite star*, serta pelayanan bus antar-jemput bandara. Untuk kantor pusat PT. Primajasa Perdanaraya Utama berlokasi di Jl. Mayjen Sutoyo No. 32, di depan halte busway BKN, Cililitan, Jakarta Timur (Primajasa, 2019).

Adapun jumlah armada yang dimiliki sampai saat ini telah memiliki 1.300 armada bus berbagai kelas mulai kelas ekonomi, AC ekonomi, bisnis, dan eksekutif yang siap melayani rute Kota dan Kabupaten yang ada di tiga wilayah Jawa Barat, DKI Jakarta dan Banten. Selanjutnya dalam upaya untuk mendukung proses operasionalisasi banyaknya jumlah armada bus tersebut, hal ini perlu didukung dengan sumber daya manusia yang cukup besar pula baik untuk jajaran manajemen perusahaan, HRD, manajer pengendali lapangan, manajer operasional, manajer teknik, koordinator *chekin*, koordinator pengurus, kepala operasional, kepala teknik, kepala logistik, staf operasional, staf keuangan, keamanan lapangan, kru bis, satpam, dan OB (Lampiran 1).

Untuk saat ini sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. Primajasa Perdanaraya Utama memiliki jumlah pegawai secara keseluruhan kurang lebih sebanyak 4490 karyawan dan pada penelitian ini akan berfokus pada kantor cabang yang berada di Kota Tasikmalaya, untuk cabang Kota Tasikmalaya sendiri sampai akhir tahun 2019 memiliki sebanyak 449 karyawan yang ditugaskan pada berbagai

bidang untuk membantu menjalankan dan melaksanakan bisnisnya. Jumlah armada yang dimiliki oleh cabang Kota Tasikmalaya sebanyak 105 armada dan apabila dibandingkan dari segi besarnya cabang dengan cabang lainnya yang berada di Jawa Barat, cabang Kota Tasikmalaya ini merupakan cabang terbesar (Lampiran 1).

Untuk mendekatkan dan memberikan kenyamanan terhadap pengguna jasa bus primajasa, PT. Primajasa Perdanaraya Utama cabang Kota Tasikmalaya telah memiliki tempat pemberangkatan secara mandiri yang telah memperoleh izin operasional dari Dinas Perhubungan. Tempat ini dilengkapi dengan ruang tunggu penumpang, mushola, kantin, toilet, dan ATM yang beralamat di Jl. R.E Martadinata sehingga pengguna jasa bus primajasa merasa nyaman untuk melakukan pemberangkatan jam berapapun (Lampiran 1).

Sedangkan untuk pengendalian armada, keteknikan serta untuk pelayanan administrasi, kantornya terpisah yang beralamat di Jl. Ir. H Djuanda hal tersebut dikemukakan oleh Helmi Paizal M, S.E. selaku Kepala Operasional PT. Primajasa Perdanaraya Utama cabang Kota Tasikmalaya (Lampiran 1).

1.2 Latar Belakang

Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang setiap tahunnya meningkat, perkembangan dan kemajuan satu kota dengan kota lainnya yang semakin meningkat serta pergerakan dari masyarakat yang mempunyai kepentingan untuk berkunjung dari satu kota ke kota lainnya baik yang berhubungan dengan bisnis, pendidikan, pekerjaan ataupun kepentingan lainnya maka kebutuhanpun akan semakin meningkat salah satunya dalam kebutuhan kendaraan bermotor, hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya

Jenis Kendaraan Bermotor	Tahun				
	2015	2016	2017	2018	2019
Mobil Penumpang	13.480.973	14.580.666	15.423.968	16.440.987	N/A
Mobil Bis	2.420.917	2.486.898	2.509.258	2.538.182	N/A
Mobil Barang	6.611.028	7.063.433	7.289.910	7.778.544	N/A
Sepeda Motor	98.881.267	105.150.082	111.988.683	120.101.047	N/A
Jumlah	121.394.185	129.281.079	137.211.818	146.858.759	N/A

Sumber: Badan Pusat Statistik (2019)

Pada tabel 1.1 diatas, dimana pada tabel tersebut menunjukkan pertumbuhan dari jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahunnya mengalami peningkatan yang berada di Indonesia dan melihat dari data pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor tersebut yang dimana setiap tahunnya itu mengalami peningkatan, hal ini tentu perlu adanya upaya untuk mengantisipasi dampak negatif yang ditimbulkan oleh bertambah banyaknya jumlah kendaraan ini salah satunya dengan cara menyediakan kendaraan transportasi umum yang dapat membawa penumpang dalam jumlah yang cukup besar namun dapat memberikan rasa nyaman dan aman bagi pengguna kendaraan umum tersebut, sehingga hal tersebut juga dapat mengatasi masalah kemacetan dan polusi udara yang diakibatkan dari pembuangan asap kendaraan bermotor yang cukup banyak. Di lansir dari liputan6.com menyatakan bahwa kualitas udara terburuk di dunia berada di New Delhi, India. Sementara kota Jakarta menjadi terburuk di Asia Tenggara (Liputan6.com, 2020).

Kebutuhan akan kendaraan umum yang mempunyai kapasitas penumpang dalam jumlah yang cukup besar, khususnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang akan bepergian ke berbagai Kota/Kabupaten dengan transportasi darat baik dalam satu Provinsi maupun antar Provinsi salah satunya dapat dipenuhi dengan kendaraan umum berupa bus, dimana bus ini dapat membawa penumpang dengan jumlah yang cukup banyak sesuai dengan ukuran dan kelas dari bus itu sendiri. Selanjutnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan yang selanjutnya disingkat LLAJ, khususnya Pasal 158, bahwa pemerintah menjamin ketersediaan angkutan massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum di kawasan perkotaan (bantuanhukum.or.id, 2009).

Menurut Direktur Jenderal Perhubungan Darat, jasa transportasi yang tersedia khususnya Bus/Mini Bus merupakan salah satu moda transportasi angkutan darat yang banyak dipilih oleh masyarakat untuk melakukan perjalanan dalam jarak dekat, menengah, hingga jarak tempuh yang jauh. Pada tahun 2018 jumlah penumpang bus mengalami peningkatan sebanyak 4,51 juta. Pada akhir tahun 2019

diperkirakan akan mengalami kenaikan sebanyak 1% sampai 2% dalam pertumbuhan pengguna jasa transportasi umum (Kumparan.com, 2019).

Untuk penyediaan jasa transportasi tersebut merupakan kewajiban Pemerintah dan Pemerintah Daerah serta dapat mengikut sertakan sektor swasta yang mempunyai kepedulian dalam memenuhi kebutuhan jasa transportasi umum bagi masyarakat, hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (bphn.go.id, 2014). Selanjutnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal, penyediaan jasa transportasi umum tersebut harus memenuhi standar pelayanan minimal yang merupakan acuan bagi penyelenggara angkutan massal berbasis jalan yang meliputi jenis pelayanan dan mutu pelayanan. Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud meliputi enam hal antara lain keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Adapun mutu pelayanan sebagai mana dimaksud meliputi indikator dan nilai, ukuran atau jumlah (dephub, 2012).

Melihat kondisi saat ini, sektor swasta yang bergerak dalam penyedia jasa transportasi umum tersebut cukup banyak, namun dalam penelitian ini akan memfokuskan perusahaan penyedia jasa transportasi umum yang berada di Kota Tasikmalaya. Untuk Kota Tasikmalaya sendiri, berdasarkan informasi dari Erwin, A.TD Selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya ada beberapa perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia jasa transportasi. Adapun beberapa perusahaan tersebut antara lain PT. HS Budiman (AKAP dan AKDP), PT. Putra Sakura Mandiri (AKAP dan AKDP), PT. Doa Ibu Tasikmalaya (AKAP dan AKDP), PT. Jejak Hasanah (AKDP), PT. Harum Perkasa Putra (AKAP dan AKDP), PT. Saluyu Prima Grup (AKAP dan AKDP) dan PT. Primajasa Perdanaraya Utama yang dipilih oleh peneliti sebagai objek penelitian dalam penelitian ini, PT. Primajasa Perdanaraya Utama sendiri memberikan jasa pelayanan transportasi bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) (Lampiran 1).

Untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan bagi para pengguna jasanya, PT. Primajasa Perdanaraya Utama senantiasa memfokuskan pada kualitas pelayanan sehingga para pengguna jasa akan merasa terpuaskan. PT. Primajasa Perdanaraya Utama ini telah berdiri dari tahun 1991 atau lebih tepatnya telah 29 tahun berdiri, dengan berbagai pengalaman yang telah dimilikinya serta dengan pengelolaan yang senantiasa diperbaiki dari tahun ke tahun diharapkan eksistensi dari PT. Primajasa Perdanaraya Utama ini tetap terjaga dengan baik, apabila tidak mau kalah menghadapi persaingan dengan perusahaan lain yang sejenis. Karena berdasarkan informasi dari Erwin, A.TD Selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya sudah ada beberapa perusahaan transportasi yang sudah tidak beroperasi lagi sehubungan ditinggalkan oleh para pengguna jasanya sebagai akibat dari pelayanan dan pengelolaan yang tidak baik (Lampiran 1).

Melihat informasi yang disampaikan oleh Erwin, A. TD berkaitan dengan adanya beberapa perusahaan yang sudah mulai tidak beroperasi lagi, dari kejadian tersebut pelayanan yang baik serta pengelolaan perusahaan yang baik merupakan kunci keberlangsungan perusahaan dalam berbisnis. Namun untuk PT. Primajasa Perdanaraya Utama ini dalam proses bisnisnya masih ditemukan permasalahan-permasalahan yang muncul sebagai akibat dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh para pengguna jasa transportasi bus yang dikelola oleh PT. Primajasa Perdanaraya Utama sebagai akibat kelalaian dari awak bus, kelayakan bus maupun dari sisi pelayanan yang diberikan, baik yang muncul dalam pemberitaan maupun yang disampaikan melalui google review, sebagai salah satu contoh ada beberapa berita mengenai kualitas pelayanan PT. Primajasa Perdanaraya Utama yang dilansir dari detik.com bus primajasa mengalami kecelakaan diturunan Nagreg, Kabupaten Bandung, menurut Fuady selaku Wadirlantas Polda Jawa Barat mengemukakan bahwa kejadian tersebut terjadi pada pukul 08.30 WIB dan penyebabnya masih akan diselidiki bersama Dinas Perhubungan apakah kecelakaan tersebut disebabkan kelayakan dari kendaraan tersebut atau bukan (detiknews.com, 2020). Ada juga berita mengenai tidak layak jalan armada bus primajasa, hal ini terjadi ketika H-10 lebaran bertempat di Terminal Kampung Rambutan, Jakarta Timur. Dilansir dari

wartakotalive.com menurut Budi Karya selaku Menteri Perhubungan ada permasalahan dengan kaki-kaki dari kendaraan tersebut sehingga kendaraan tersebut tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan (wartakotalive.com, 2019). Melihat dari berita-berita tersebut pihak PT. Primajasa Perdanaraya Utama harus segera melakukan evaluasi serta perbaikan terhadap permasalahan yang ada sehingga dapat meningkatkan kembali kualitas pelayanan sesuai dengan fokus yang selama ini dilaksanakan yaitu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan pengalaman yang dimilikinya.

Selain berita-berita diatas ada juga keluhan-keluhan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Primajasa Perdanaraya Utama cabang Kota Tasikmalaya, keluhan- keluhan tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Tabel 1.2 Keluhan-Keluhan Yang Dirasakan Oleh Pengguna Jasa Transportasi Bis Primajasa

Nama	Tanggapan
Herbal Spa	Saya kasih bintang satu. Soal nya gak pernah di kasih kembalian. Warning .buat pars penumpang harap kasih uang pas saja. Kondektur primajasa suka lupa ngasih kembalian. Dan itu bukan sekali dua kali. Ini aja baru turun dr bis prima jasa di masjid iceu. Dr pool cililitan. 60 rb. Hrus nya kembalian 40 rb itu lumayan msh bnyk... jd gk merasa di rugikan penumpang nya. Udh sering kejadian kya gni. Tiap bln pp sy naik promajasa trus. Begini lg . Kecewa.
Khalid Imani	Dari 2012 pulang pergi JKT Tasik rutin, sering ketemu kecoak. Buanyak bangetttt.... dan seriiing sekaliiiiiii.... akhirnya skrg lebih sering naik kereta.

(Bersambung)

(Lanjutan)

Wildan Swarandia	Selalu aja kalo uangnya 100rb terus bawa koper, pasti kena biaya lagi 10rb/koper. Emang ada ya peraturan kayak gitu? Padahal bawaan saya wajar. (CUMA 1 KOPER) HATI-HATI BUAT BIS JURUSAN LEBAK BULUS, KENEKNYA SUKA ITUNGAN.
Nadhia Ervianti Putri	Tolong dong ksh tau untk pengemudi yg ugal"n bawa mobilnya. Saya waktu itu perjalanan dari lb. Bulus ke tasikmalaya hampir mau tabrakan brp kali akibat pengemudi bus yg seenaknya bawa mobil. inget klo kalian sedang bawa nyawa orang bukan bawa kardus kosong.
Tina Rez	Barusan saya naik Primajasa Tasik-Bekasi. Supirnya banyak ngomong, saya bawa anak kecil, kalau perjalanan jauh ada waktu rewelnya, eh malah supirnya bilang bisi ngagendengan baturlah, terus anak saya muntah eh malah bilang bisi kotorlah. Udah tuh saya lap bisnya ku tisu basah. Dan akhirnya saya turun di tengah jalan daripada diomongan wae ku supirna. Tos moal naek deui beus nu supirna jiga kitu omongannya.
Yoona & Wais	Kecewa nih sama kondektur atau supir primajasa Tasik Bekasi... Oleh-oleh 2dus yang ketinggalan di bus jam 23.30 malam...saat diambil ke Pool Tasik pagi harinya tidak ada. Meskipun kesalahan pada penumpang tapi Seharusnya klo barang tertinggal disimpan di kantor. Untung bukan berlian yg tertinggal..

(Bersambung)

(Lanjutan)

Euis Nurhayati	Kemarin saya naik bus primajasa ac ekonomi jurusan tasik - LB bulus.. Yaallah jantung sampe mau copot 4x hampir mau nambrak kendaraan lain posisi hujan gemerincik.. Gimana kalo kecelakaan mohon untuk supir jangan ugal-ugalan. Ada salah satu ibu2 yang mengingatkan agar supir jangan ngebut tapi malah ngeyel dia malah marahin s ibu dengan tidak langsung dia bilang kalo ibu itu norak.. Astagfirullah.
Nurul Faridah	Sangat tidak memuaskan .. Kaka , mamah dan anak saya naik bus primajasa jurusan tasik lebak bulus nah kebetulan kaka saya turun untuk wudu itu jiga sudah bilang sama kondektornya , selang 5 menit pas kaka saya selesai wudu mobil sudah jalan akhirnya kaka saya ketinggalan mobil,, Mohon diperbaiki lagi pelayanannya kalo begitu bisa merugikan orang lain ...

Sumber: Lampiran 2

Dari permasalahan-permasalahan yang disampaikan tersebut dapat dilihat bahwa ada beberapa keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. Primajasa Perdanaraya Utama cabang Kota Tasikmalaya ini seperti pelayanan yang kurang memuaskan, kurang bersihnya armada bus, keamanan barang bawaan dan sopir armada yang ugal-ugalan ketika mengendarai armada. Dari hal tersebut dapat dilihat ternyata masih ada beberapa konsumen yang belum puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. Primajasa Perdanaraya Utama cabang Kota Tasikmalaya.

Kepuasan menurut Kotler & Keller (2012) adalah perasaan atau kecewa seseorang yang muncul ketika telah membandingkan kinerja (hasil) dari suatu produk mengenai kinerja (hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja yang dihasilkan berada dibawah harapan, hal tersebut menunjukkan ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan. Ketika kinerja memenuhi harapan, hal tersebut menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan. Jika kinerja

melebihi harapan, hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas terhadap kinerja yang diberikan. Melihat hal tersebut kepuasan berhubungan erat dengan kualitas pelayanan, maka dari hal itu perusahaan harus terus mencari cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu kualitas pelayanan.

Sebagai salah satu pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa transportasi, PT. Primajasa Perdanaraya Utama yang memfokuskan pada kualitas pelayanan serta pengalamannya, sudah sewajarnya PT. Primajasa Perdanaraya Utama harus memberikan pelayanan serta fasilitas-fasilitas yang memadai. Menurut Tjiptono (2011) kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, dari kualitas ini memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang baik dengan institusi jasa.

Pihak swasta yang bergerak dalam bidang jasa transportasi ini bukan hanya PT. Primajasa Perdanaraya Utama saja, tetapi juga cukup banyak pihak swasta lainnya yang tentunya juga senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik, dengan demikian pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempunyai peran penting terhadap kepuasan konsumen. Maka perusahaan perlu mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Dari permasalahan tersebut, maka PT. Primajasa Perdanaraya Utama sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi harus bisa menjaga kepercayaan konsumennya dengan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan serta penyediaan fasilitas yang diharapkan, sehingga dengan demikian kepuasan pelanggan akan meningkat. Menjalinkan hubungan yang baik dan melakukan penelitian terhadap keinginan dan harapan konsumen perlu dilakukan agar mengetahui apakah pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan telah sesuai dengan harapan konsumen atau belum. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dan pemikiran tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama”**

1.3 Rumusan Masalah

Pertumbuhan jumlah penduduk dari tahun ke tahun senantiasa mengalami peningkatan, dan pergerakan masyarakat dari satu kota ke kota lainnya juga mengalami peningkatan, pergerakan didasari berbagai kepentingan baik yang berhubungan dengan bisnis, pendidikan, pekerjaan ataupun kepentingan lainnya maka kebutuhan akan kendaraan bermotor juga mengalami peningkatan. Meningkatnya kebutuhan kendaraan bermotor jangan sampai menimbulkan dampak terhadap kelancaran arus lalu lintas maupun pencemaran udara, hal tersebut tentunya perlu ada satu upaya untuk mengantisipasi peningkatan kebutuhan akan kendaraan bermotor dengan menyediakan kendaraan transportasi umum yang mempunyai kapasitas dalam jumlah yang cukup besar namun dapat memberikan rasa nyaman dan aman bagi pengguna kendaraan umum tersebut.

Dalam upaya memenuhi kebutuhan akan kendaraan umum tersebut salah satunya dapat dipenuhi dengan kendaraan umum berupa bus yang merupakan salah satu moda transportasi angkutan darat yang banyak dipilih oleh masyarakat untuk melakukan perjalanan dalam jarak dekat, menengah, hingga jarak tempuh yang jauh. Pada tahun 2018 jumlah penumpang bus mengalami peningkatan sebanyak 4,51 juta dan pada akhir tahun 2019 diperkirakan akan mengalami kenaikan sebanyak 1% sampai 2% pengguna jasa transportasi umum.

Hal tersebut menjadi kewajiban bagi Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menyediakan jasa transportasi umum tersebut serta dapat melibatkan sektor swasta, namun dengan tetap memperhatikan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Salah satu sektor swasta yang bergerak dalam penyedia jasa transportasi umum tersebut khususnya di wilayah Kota Tasikmalaya yaitu PT. Primajasa Perdanaraya Utama yang memberikan jasa pelayanan transportasi bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), serta dengan pengalaman yang telah dimilikinya dalam pengelolaan yang senantiasa diperbaiki dari tahun ke tahun diharapkan eksistensi dari PT. Primajasa Perdanaraya Utama ini tetap terjaga dengan baik.

Namun dalam kenyataannya masih ditemukan permasalahan-permasalahan sebagai akibat ketidakpuasan para pengguna jasa sebagai akibat kelalaian dari awak bus, kelayakan bus maupun dari sisi pelayanan yang diberikan baik yang muncul dalam pemberitaan media masa maupun keluhan yang disampaikan melalui *google review*. Melihat dari berita-berita tersebut serta beberapa keluhan yang dirasakan oleh pengguna bus primajasa ini, penulis ingin mengetahui dan melihat seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan para pengguna jasa transportasi yang dikelola oleh PT. Primajasa Perdanaraya Utama cabang Kota Tasikmalaya.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hasil analisis deskriptif dari data yang telah terkumpul?
2. Bagaimana pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama?
3. Bagaimana pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama?
4. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama?
5. Bagaimana pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama?
6. Bagaimana pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil analisis deskriptif dari data yang telah terkumpul?
2. Untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama?

3. Untuk Mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama?
4. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama?
5. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama?
6. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama?

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Untuk penulis dan khazanah keilmuan, manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan, pengetahuan dan meningkatkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

1.6.2 Aspek Praktis

Hasil temuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Primajasa Perdanaraya Utama cabang Kota Tasikmalaya ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk lebih mengetahui apakah pelayanan yang diberikan terhadap pelanggannya telah berjalan dengan baik atau masih harus lebih di tingkatkan lagi agar ke depannya pelayanan yang diberikan bisa menjadi lebih baik.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir terdiri atas lima bab yang dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dari aspek teoritis dan praktis, serta sistematika penulisan untuk menjelaskan pokok- pokok pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang kajian pustaka dari penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah membahas mengenai permasalahan yang sama atau serupa, serta teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang diperlukan dalam analisis data.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian yang digunakan, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, analisis data, populasi dan sampel serta sistematika penulisan.

BAB IV ANALISI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai data-data yang telah dikumpulkan dan telah diolah serta mendapatkan solusi dari permasalahan yang sedang dihadapi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan, serta saran-saran yang diberikan kepada pihak-pihak yang membutuhka