

ABSTRAK

Pada awal tahun 2020 dunia diguncang oleh wabah virus *corona* atau dikenal dengan COVID-19. Pandemi COVID-19 tidak hanya berdampak buruk pada sektor perekonomian tapi juga berdampak pada pariwisata. Kota Bandung dikenal sebagai salah satu kota yang kaya akan pesonanya. Membangun pariwisata Bandung, pemerintah menciptakan Bandung *Tour On Bus* (Bandros) sebagai bus pariwisata untuk menjelajahi kota Bandung.

Namun terdapat permasalahan yang dihadapi oleh wisatawan memberikan indikator bahwa Bandros memiliki kualitas layanan yang kurang baik. Penelitian ini menggunakan model *service quality* yang terdiri dari *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Bandung *Tour On Bus* (Bandros) Terhadap Kepuasan Wisatawan Kota Bandung Dengan Penerapan “Model *Servqual*” Pada Pasca Pandemi Covid-19.

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Tujuan penelitian adalah kausal, waktu pelaksanaan penelitian adalah *Cross sectional*, tingkat intervensi pada penelitian adalah minimal dan unit analisis yang dipilih adalah individu. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *Non-probability Sampling* dengan Teknik *Sampling Insidental*, diperoleh 400 responden pada wisatawan pada kota Bandung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan Kuesioner kepada pengguna Bandros. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Struktural Equation Modelling* (SEM) dengan *software* AMOS.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa pada dimensi *Servqual* yang terdiri dari *Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Emphaty* serta dimensi Protokol COVID-19 berpengaruh positif terhadap kualitas layanan Bandros sebesar 76,21%. Dimensi yang berpengaruh besar terhadap kualitas layanan Bandros adalah *Reliability, Responsiveness, Assurance* dan Protokol COVID-19. Pada dimensi *Emphaty* dan *Tangibles* memiliki pengaruh positif urutan ke lima dan enam setelah dimensi lainnya. Kualitas layanan Bandros berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan sebesar 63,97%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Bandros memberikan dampak positif pada kepuasan wisatawan Kota Bandung.

Pada penelitian ini memberikan hasil bahwa dimensi *Reliability* memiliki pengaruh positif terbesar terhadap kualitas layanan Bandros. Dalam menciptakan kualitas layanan Bandros yang lebih baik lagi, saran yang peneliti berikan kepada pihak lembaga terkait adalah mempertimbangkan kembali harga tiket yang ditawarkan lebih terjangkau dan memperhatikan siklus efisiensi waktu perjalanan dan membuat jadwal yang lebih detail serta meningkatkan jaminan keamanan dan keselamatan konsumen dengan tetap menerapkan protokol covid-19 seperti tetap menggunakan masker. Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan Bandros sehingga dapat membuat kualitas layanan yang lebih baik lagi agar terciptanya kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, model *servqual*, bandung *tour on bus* (bandros), *covid-19*