

ABSTRAK

Kondisi topologi yang unik menjadikan Kota Bandung banyak dikunjungi wisatawan, kebutuhan di bidang sektor jasa perjalanan seperti Travel juga semakin meningkat dan menimbulkan persaingan yang ketat. Salah satu Travel dengan rating rendah seperti Urbans Travel harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya ketika berhadapan dengan pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Urbans Travel.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan atau kelebihan yang diharapkan dari suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dari pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan semacam penilaian atau perilaku yang terjadi setelah pelanggan mengonsumsi suatu layanan. Penelitian ini menggunakan 5 dimensi *service quality* yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, dengan tujuan penelitian deskriptif, karakteristik penelitian yang digunakan pada dimensi waktu *cross sectional method*, berdasarkan univ analisis individu. Sampel penelitian merupakan pelanggan dari Urbans Travel sejumlah 385 orang, teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS versi 29.0.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa empat dimensi dari kualitas pelayanan yakni *assurance*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, serta *tangible* yang memiliki nilai yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi yang berpengaruh paling besar yaitu dimensi *tangible*. Artinya jika pihak Urbans Travel meningkatkan dimensi *tangible* maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 51,0%

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar pihak Urbans Travel menetapkan baju seragam yang akan dipakai supir armada setiap hari, memperhatikan kerapian rambut dan penampilan supir armada sebelum melakukan perjalanan, menambah kaca ganda atau sekat pembatas antara supir armada dan penumpang, memberikan reclining seat yang bisa dirancang agar dapat diatur dalam posisi baring, memberikan personal AC dan juga reading light yang dapat diatur sesuai keinginan pelanggan, selalu melakukan service perawatan rutin pada semua armada yang beroperasi dan juga melakukan pembersihan armada setiap hari secara rutin.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Urbans Travel.