

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian



**Gambar 1. 1 Logo Urbans Travel**

*Sumber: (Urbans Travel Bandung, 2022)*

Urbans Travel merupakan suatu bisnis di bidang jasa transportasi angkutan penumpang yang menyediakan rute ke Bandung dari kota-kota sekitarnya seperti Tasikmalaya, Purwokerto, dan Cirebon. Kantor pusat Urbans Travel berada di Jalan Sukabumi dalam, Kota Bandung. Urbans Travel bertujuan untuk konsumen yang melakukan perjalanan dengan tujuan pekerjaan dan selalu melakukan perjalanan keluar kota.

Armada yang saat ini beroperasi di Urbans Travel sekitar 20 unit. Setiap bus dilengkapi dengan fasilitas yang akan dibutuhkan penumpang seperti AC dan *USB port for Charger*. Urbans Travel sendiri menetapkan harga di kisaran Rp120.000 – Rp170.000. Urbans Travel ini terletak di Jalan Gg. Holden No.8, Kacapiring, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat. Persaingan Travel di Kec Batununggal bersifat cukup ketat dan masing-masing memberikan kualitas terbaik untuk para pelanggannya. Berikut ini beberapa *travel* di Kec. Batununggal Kota Bandung.

**Tabel 1. 1 Daftar Travel di Kec. Batunanggal Bandung**

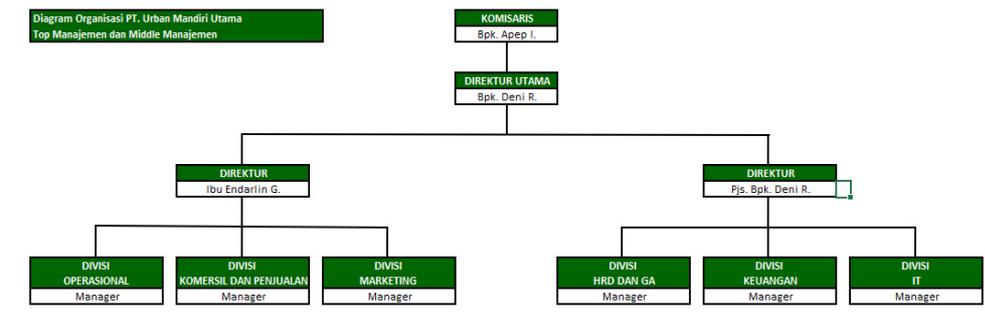
Nama Travel	Alamat	Rating Google
Buah Batu Travel	Jl. Laswi No.1 D	4,1
Amanah Bandung Travel	Jl. Gatot Subroto No 48 Malabar	4,2
YC Travella	Komplek Apartemen Gateway Ahmad Yani Ruko EB LG1 No 9	4,8
Barayya Travel Buah Batu	Jl. Soekarno Hatta No.482	4,2
Urbans Travel	Gg Holden No 8 Kacapiring	3,7
SM Transport	Jl. Kiara Condong No 310 A	4,5
Antavaya TSM Bandung	Jl. Gatot Subroto No 289	4,4
Alisha Tour Bandung	Jl. Pembangunan II No 72	4,4
Raputri Shuttle Buah Batu	Jl. Terusan Buah Batu No 58 A	4,7
Mitra Travel	Jl. Batunanggal Indah 4 No.63	4,1
Pool Primajasa Bandung	Jl Batunanggal Indah II No 46	4,5

*Sumber: Google, data yang telah diolah (2022)*

### 1.1.1 Visi dan Misi

- Visi: Menjadi perusahaan transportasi yang mengutamakan prinsip-prinsip keselamatan, keamanan, dan teknologi sehingga dapat bersinergi dalam perkembangan industri transportasi.
- Misi: Menjadi perusahaan jasa transportasi yang dapat menjangkau dan memenuhi harapan masyarakat akan sasaran transportasi yang mudah, efektif, efisien, aman, dan nyaman.

### 1.1.2 Struktur organisasi



**Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Urbans Travel**

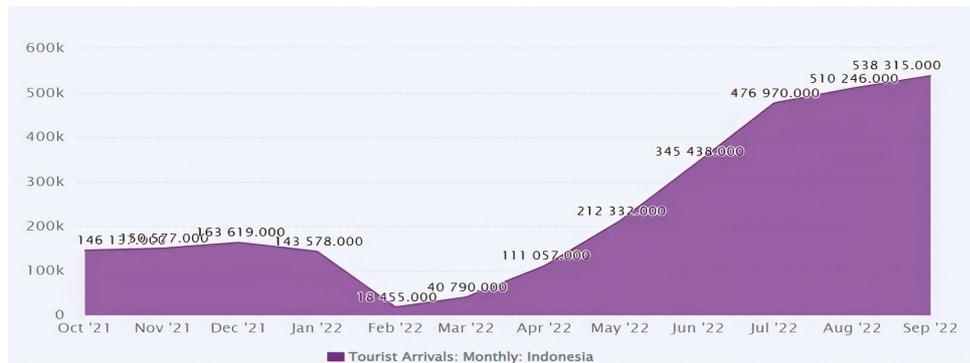
*Sumber: (Urbans Travel Bandung, 2022)*

## 1.2 Latar Belakang

Saat ini sektor pariwisata merupakan sektor yang diunggulkan dan dianggap sebagai sektor alternatif dalam mendorong perekonomian di Indonesia (Nugroho, 2020). Sektor pariwisata merupakan suatu sumber pendapatan nasional yang terbesar di Indonesia (Irawan & Ganiza, 2021). Industri pariwisata dianggap sebagai pendorong utama ekonomi global yang paling penting, karena menawarkan keuntungan pada devisa negara yang terhitung besar, memberikan kesempatan kerja serta menunjukkan atau dapat mengenalkan budaya negara tersebut (Sabon et al., 2018).

Menurut *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO), yang menyatakan bahwa 9,% dari total GDP di dunia disumbangkan dari sektor pariwisata. Industri pariwisata dianggap bisa menarik banyak tenaga kerja, karena menjadikan industri pariwisata sebagai 1 dari 11 profesi yang paling dominan menarik tenaga kerja (Sabon et al., 2018). Sejak 2013-2019 pangsa industri pariwisata dalam perekonomian nasional setiap tahunnya selalu meningkat. Namun mengalami penurunan di awal tahun 2020 dikarenakan munculnya pandemi Covid-19 menjadikan sektor pariwisata mengalami penurunan dan berdampak signifikan terhadap sektor pariwisata di Indonesia (Ananda, 2022).

Pada tahun 2022 sejalan dengan pemulihan pandemi Covid-19 sektor pariwisata kembali bangkit seiring dengan berbagai upaya yang telah dilakukan pemerintah (Rosana, 2022). Hal ini dapat dilihat pada kunjungan wisatawan ke Indonesia pada tahun 2022.



**Gambar 1. 3 Kunjungan Wisatawan Indonesia 2022**

*Sumber: CEIC Data (2022)*

Berdasarkan Data dari CIEC (Global Economic Data & Investment Research) pada September tahun 2022 kunjungan wisatawan Indonesia mengalami kenaikan sebesar 538 315.000 orang dibandingkan pada bulan agustus 2022 yaitu sebesar 510 246.000 orang (CEIC, 2022). Tidak hanya itu, menurut *Travel Tourism Competitiveness Index* (TTCI) dalam kurun waktu 18 bulan pasca pandemi covid-19 peringkat wisata Indonesia menempati urutan ke-32 dari sebelumnya berada di urutan ke-44. Sedangkan pada kawasan Asia Pasifik pariwisata Indonesia berada di peringkat 8 (Indonesia, 2022). Capaian ini berhasil melampaui negara tetangga seperti Thailand dan juga Malaysia (Indonesia, 2022).

Jika dilihat dari tahun 2013-2019 termasuk tahun 2022 yaitu pangsa pasar industri pariwisata yang terus meningkat maka terlihat jelas bahwa masyarakat luar dan juga domestik memiliki minat yang sangat tinggi pada bidang pariwisata di Indonesia. Pariwisata yang tumbuh di Indonesia dianggap sebagai pemicu berkembangnya *travel agent* (Nawangarsi & Purnami, 2021). *Travel agent* adalah bisnis yang berkecimpung di sektor jasa perjalanan, *travel agent* terus berkembang dalam melayani penjualan tiket untuk perjalanan ataupun layanan menginap dan juga jasa kendaraan (Imanuel & Tanoto, 2019).

Salah satu daerah yang mempunyai potensi wisata besar adalah Bandung Jawa Barat (Aldianto et al., 2020). Karena kondisi topologinya yang termasuk unik

membuat kota Bandung menjadi kota yang banyak disukai wisatawan, selain itu kota Bandung juga mempunyai banyak peluang tempat berwisata lainnya seperti bangunan yang bersejarah, budaya, dan makanan setempat, hal ini yang menarik perhatian wisatawan untuk berwisata ke Bandung (Sukriah, 2014). Seiring dengan banyaknya wisatawan yang mengunjungi kota Bandung maka permintaan akan sektor jasa perjalanan juga semakin meningkat dapat dilihat dari banyaknya Travel di kota Bandung dengan segala jenis tujuan, salah satunya adalah Urbans Travel.

Selain mempunyai banyak pesaing, Urbans Travel menduduki posisi rating bintang terendah di antara banyaknya pesaing dari Urbans Travel di Kec Batunanggal. Urbans Travel menduduki rating 3,7 sedangkan Travel lainnya berada di rating 4 dan 5. Menurut Widarmanti & Ramantoko (2020) bahwa persepsi dari pelanggan dapat di tinjau atau dilihat dari banyaknya rating bintang yang diterima oleh penyedia jasa ataupun perusahaan. Hal ini menuntut Urbans Travel untuk harus lebih meningkatkan pelayanan serta kualitas jasa yang lebih baik lagi dan juga harus benar-benar mengerti selera konsumen agar tetap dapat bersaing dengan Travel lainnya. Dalam perusahaan jasa memenuhi kepuasan dari pelanggan merupakan hal yang harus dikelola dengan baik (Ismail, 2021).

Salah satu usaha yang bisa dilaksanakan oleh perusahaan dalam menjaga pelanggan yaitu memberikan kepuasan dan pelayanan prima kepada pelanggannya (Agiesta et al., 2021). Apabila anggapan pelanggan terhadap suatu layanan berdasarkan apa yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan dianggap baik, begitupun sebaliknya apabila anggapan pelanggan terhadap suatu layanan tidak sesuai dengan harapannya maka kualitas pelayanan dianggap kurang baik. Oleh sebab itulah layanan yang berkualitas bergantung kepada kemampuan suatu perusahaan dalam mencukupi harapan konsumennya (Agiesta et al. 2021).

Adapun beberapa faktor yang bisa memengaruhi kualitas dari pelayanan di perusahaan jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2019) adalah *tangible*, atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *assurance* atau asuransi, *responsiveness* atau respon dan *emphaty* atau empati, atau biasa disebut

paradigma SERVQUAL, model SERVQUAL ini merupakan model yang sering dipergunakan dalam menganalisis atau mengukur kualitas dari layanan dalam industri jasa sebagai acuan riset pasar atau mengukur kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan yang sebelumnya sudah pernah dirasakan bisa menimbulkan kepercayaan yang dapat disusul oleh pembelian ulang ketika pelanggan sudah percaya akan suatu produk atau suatu jasa tertentu (Gultom et al., 2020). Menurut Sasongko (2021) bahwa kepuasan pelanggan didapatkan dari hasil evaluasi atau penilaian dari produk maupun jasa yang pernah mereka gunakan. Apabila seorang pelanggan sudah merasakan performa produk yang melebihi dari ekspektasi mereka berarti mereka puas, begitu pun sebaliknya apabila performa produk yang dirasakan kurang atau tidak sesuai dengan ekspektasinya berarti mereka kurang puas (Gultom et al., 2020).

Hasil wawancara dan beberapa ulasan *Google* dari beberapa pelanggan yang pernah memakai jasa Urbans Travel masih butuh perbaikan, terutama pada dimensi *reliability, assurance dan empathy*. Pelanggan banyak mengeluhkan tentang waktu penjemputan yang tidak sesuai, supir atau *driver* yang ugal-ugalan di perjalanan, barang penumpang yang dibanting, kursi *seat* yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan, dan juga keputusan pembatalan yang mendadak. Hal ini memberi arti bahwasanya terdapat beberapa pelanggan yang tidak atau juga belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Urbans Travel sedangkan pada umumnya semua pelanggan berharap produk ataupun jasa yang mereka dapat diterima dengan baik oleh mereka (Tjiptono, 2017). Berikut ini adalah beberapa *review* komplain dan kepuasan pelanggan Urbans Travel yang dimuat dari ulasan *Google* dari beberapa pelanggan yang pernah memakai jasa Urbans Travel berdasarkan dimensi SERVQUAL:

**Tabel 1. 2 Ulasan Urbans Travel berdasarkan Dimensi SERVQUAL**

No.	Ulasan Pelanggan Urbans Travel
1	Mengecewakan Kru-nya kurang koordinasi dan tidak informatif
2	3 kali trip pake urban selalu telat bahkan yg terakhir ngaret sampe 2 jam nunggu di pintu tol tanpa ada kursi buat duduk, armada yg di pakai tidak selalu kelas hiace premium pdhl jelas jelas tulisannya premium class tapi malah hiace biasa yg sempit. kalo penumpang tidak aktif tanya ke cs atau sopir mau telat berjam jam juga ga akan di kabarin. tolong lebih niat lagi dalam usaha buat managementnya.
3	Sama sekali tidak <i>recommended</i> , tidak <i>on time</i> , saya pilih keberangkatan jam 13.00, Bandung-Tasik dijemput jam 13.42 bahkan jam 15.20 posisi mobil malah belum keluar Bandung dan masih isi bensin, kami itu menggunakan travel ini mau bayar mahal untuk kecepatan, <i>on time</i> dan layanan, tapi ternyata masi lebih <i>on time</i> bis yang di terminal, selain itu ini masih pandemi covid, dikasih jarak 1 penumpang dg yang lainnya, mohon perbaikannya, setidaknya boleh melihat travel travel lain yang sangat berkualitas di Bandung, saya tidak masalah dg tidak diberi air minum, hanya saja tolong <i>on time</i> , thx
4	harusnya keberangkatan jam 03.30 ini tiba2 ditelfon jam 2an katanya telat jadi pergi jam 06.30, tiba2 ditelfon lagi ternyata ada bisa berangkat sesuai jadwal, fasilitas ga sesuai katanya 8 seat dan ada bagasi, tapi ini sempit jadi 10 seat barang2 juga disimpan ditengah karna gaada bagasi belakang, dan harus pindah mobil ke mobil kecil karna katanya bakal lama karna banyak yg harus dianter
5	Pelayanan JELEK, udah supirnya telatnya hampir 1,5 jam di tambah dia ga ngabarin buat bilang terlambat, tiba tiba ngabarin sudah dekat tapi baru dateng setelah 20menit. At least kalo emang telat ngabarin gitu!!!
6	Sumpah klo ada bintang nol aja sekalian. Ngehubungi dari semalem buat berangkat jam 10 pagi gak ada respon dan baru di jawab jam 9. Malah di suruh pindah jam ke jam 2. Urban udah gak bagus dan gak worth lagi serius
7	Beberapa kali pake urban, tp sayangnya ada aja yg bikin kecewa. Armada mah bagus, tp kurang sesuai dg jalan2 yg semakin lama semakin sempit. Masalah waktu penjemputan selalu ngaret. Supir dan pendamping supir mohon ditingkatkan keramahan dan kemampuan menghadapi berbagai jenis karakter customer. Semoga kedepannya bisa memperbaiki apa yg harus diperbaiki. Sukses selalu
8	Urban Pesan tiket di traveloka jadwal keberangkatan 19.15 ditunggu 15 menit ngga ada konfirmasi apa apa dari pihak travel, akhirnya kontak duluan dan admin bilang supir sedang dalam perjalanan, saya tetep disuruh nunggu. 45 menit kemudian cs kasih kontak drivernya untuk saya hubungi, saya tanya posisi sudah dimana karena ini sudah lewat 40 mnit dari jadwal keberangkatan. Kemudian driver membalas dgn “kalau ga sabar tlp kantor aja”. Heran deh, kok bisa bisanya ya udah ngga tepat waktu terus malah bilang penumpang ga sabar. Penumpang

	<p>berhak dong minta ketepatan waktu. Kalau masalah macet memang diluar kendali, saya sangat mengerti. Tapi nggak ada tuh konfirmasi dari driver ataupun dari admin atas keterlambatannya karena apa. 20.22 kemudian dijemput oleh mobil kecil setelah nunggu di stasiun bandung yang gaada pool nya, syukurnya driver yang ini ramah sekali.</p> <p>Tapi sayangnya semua servisnya sangat mengecewakan, entah cs atau driver samgat sangat tidak menghargai waktu, minimal ada konfirmasi atau permohonan maaf sebelumnya kalau akan ada keterlambatan, harusnya juga bisa memperkirakan estimasi berapa lama. Kalau macet pun penumpang pasti ngerti, ini sama sekali nggak ada omongan apa apa.</p> <p>Istirahat mulai dari 23:45 sampai 00:43 ngapain????? SATU JAM. buang buang waktu. Masalahnya semua penumpang udah masuk mobil jam 00:15, dan 7 penumpang harus nungguin satu driver 30 menit lebih lama. Sampai salah satu penumpang harus keluar celingukan cari drivernya tapi nggak juga ketemu. Kembali lagi ini bukan masalah ga sabar, ini soal atitude, prinsip, menghargai waktu dan penumpang. Kalau memang nggak bisa komitmen dengan waktu lebih baik nggak usah cantumin jadwal keberangkatan deh. Saya liat review yg kecewa atas keterlambatan ini bukan hanya saya, yang pasti ini sering terjadi dan tidak ada perubahan apa apa dari manajemen.</p>
9	Tidak ramah sekali, driver sering nerobos palang kereta api sangat membahayakan bagi penumpang. Lebih baik naik travel lainnya deh lebih aman
10	Bandung - Tasik.. Armada ok bersih. Ambil perjalanan jam 10. Standby jam 9. tapi baru dijemput jam 11. Masih ok gak masalah.. Yg jadi masalah udah pesen nomor seat tapi pas masuk dipake orang lain. Sudah bilang ke driver tapi malah tanggapan nya disuruh duduk dimana saja bebas, keburu siang katanya. Contoh seperti ini tolong diperbaiki. Saya sering pakai travel ini kalau ke tasik dan sebaliknya
11	Mobilnya bagus, pelayanan dipool ramah. Saya driver gak tau aturan lalulintas, palang kereta bunyi ditrobos 🚫
12	Trevel budug, duid udah masuk dari sore malah ga di konfirmasi terdaftar, giliran mau berangkat ga ada nama yang terdaftar harus telpon sana sini baru di konfirmasi terdaftar, suruh nunggu Berjam" apa"an seenak jidat. Jangan pake trevel ini cara kerjanya ga pro banget. kapok ga akan pake trevel jelek ini lagi.. jadwal jam 6 berangkat malah ngaret sampe jam 8. Bangkrut aja u urban trevel.
13	Fasilitas ok, hanya driver yang bawa kurang nyaman buat penumpang, ngebut dan seringnya di banting2 jd saya yg biasa aman2 aja selalu berasa pusing dan mual (mabuk) sempat bawaan saya kebanting padahal saya simpan dibawah kaki, sampe nyecer kemana2.
14	Selalu telat tidak pernah ontime. Terpaksa pake travel ini krn ga ada lagi
15	supirnya nyari mati ga mikirin penumpang, palang kereta ditrobos terus
16	Supirnya harus dikontrol biar gak ngebut aja. Keselamatan penumpang adalah nomor 1.

17	Ko ga cepet tanggap ya customer nya mw nanya jam berpa nyampenya ngarettt sekali tp tlpn ga d angkt angkt
18	Not recommended, driver menerobos palang rel kereta api, ga kebayang kan keselamatan kalian dititipin sama pelanggan seperti itu?
19	Armada ok bersih. Ambil perjalanan jam 10. <i>Standby</i> jam 9. tapi baru dijemput jam 11. Masih oke gak masalah tapi yang jadi masalah udah pesen nomor seat tapi pas masuk dipake orang lain. Sudah bilang ke driver tapi malah tanggapan nya disuruh duduk di mana saja bebas, keburu siang katanya. Contoh seperti ini tolong diperbaiki. Saya sering pakai travel ini 9alua ke tasik dan sebaliknya.
20	Saya pelanggan travel ini, tapi bulan lalu dikecewakan dengan keputusan pembatalan yang mendadak. Padahal seharusnya bisa diinformasikan via pesan singkat sebelumnya, ini berdalih saya ditelpon tidak bisa dihubungi, saya lagi di luar kota, padahal via pesan singkat/WA juga bisa. Pembatalan sepihak dari penyedia jasa, tapi proses <i>refund</i> sangat lama, hampir mau sebulan, itu pun harus ditanya terus. Terus katanya ada potongan. Jadi, pelayanan sangat tidak profesional untuk hak penumpang. Semoga segera diperbaiki.
21	Berangkat Bandung-purwokerto, 220K harga dasar. Kita minta jemput dkt rumah dia minta tambah 20k, kita bayar transfer 240k. Pas hari H gaa bisa supirnya, alesan macet, minta angkut dari BTC, Dari rumah gw ke BTC perasan gw pake Mobil lancar2 aja. okey np. Eh di tasik di oper, ga ada pemberitahuan, jelas2 di informasi dasar angkutan kita hiace, lah kok di oper ke L300. Terus kita Tanya CS nya dong., Eh respon nya malah kek orang bingung, malah balik nanya2 "siapa yang ngarahin ke BTC". Dan lebih parahnya lagi 20K nya ga di balikin. Bukan masalah jumlah uang yg g di balikin,Tapi ini masalah prinsip, yg seharusnya istirahat enak sepanjang jalan di Mobil yg luas tiba2 pindah ke yg sempit. Ya harganya juga beda dong harusnya, kita mau ngeluarin ongkos segitu ya buat kenyamanan. Kita ga paham ya entah management nya apa emg driver nya aja yg ada misscom, yang pasti ga ada komunikasi dan cross-check yg reliable dari management dengan yg terjadi di lapangan.
22	Pesan Bandung-Tasik berangkat jam 4 pagi. Disuruh siap dari jam 3. Jam 6 belum dijemput juga. Gak ada tanggung jawabnya, orang rugi waktu, saya bela-belain tunggu 3 jam tidak tidur supaya tidak ditinggal. Saya ada janji, batal deh.. Don't risk your business affair using this service.
23	Hati2 driver nya suka melanggar palang pintu kereta api, ga kebayang kan keselamatan kalian di titipin sama pelanggan seperti itu ?
24	Not recommended, driver menerobos palang rel kereta yang sudah mau menutup dan melawan petugas.....membahayakan keamanan penumpang
25	Kalo mau pake travel ini mending pikir2 dulu apalagi yang ngejar waktu harus ontime. Pengalaman rute tasik - Bandung - Pemberangkatan ngaret - Harga tertera 120 pas turun malah disuruh bayar 135

	Ternyata pas di cek ulasannya emang pada ngalamin hal yang sama. Ga mau evaluasi gitu ini travel?
26	gak jelas, kalo booking mau tempat duduk dimana selalu udah ditempatin orang, apa gunanya booking? kalo dijemput terakhir dapet tempat duduk ampas. minta diturunin sesuai jalur utama, tapi karena mau nganterin yang lain yg beda jalur diturunin di tempat lain, padahal sama sama bayar
27	Tidak ada pemberitahuan harus ditempat penjemputan sejam sebelum tau2 driver marah karena saya blm nyampe. Tidak ramah bayi, driver setel musik kenceng..bayi saya biasanya diperjalanan tidur lelap ini di setel musik kenceng sampe kebangun ngelamun dan ga nyaman karena berisik. Mau tegor udh keburu males
28	Tanggal 12 November 2021, saya pertama kali reservasi Urban Travel dari Bandung tujuan Tasikmalaya untuk jadwal jam 8 malam. Dengan janji akan dijemput 1 jam sebelum jam keberangkatan atau jam 7 ditempat yang sudah disepakati. Tetapi kenyataannya jemputan terlambat lebih dari 1 jam dari yang dijanjikan, dengan alasan macet. Saya dijemput jam 8.20 Saya kehilangan waktu 1 jam 20 menit karena menunggu jemputan. Sangat tidak professional!!, tanpa perbaikan manajemen, akan banyak pelanggan yang kecewa, karena kehilangan waktu berharga.
29	Jadwal keberangkatan jam 1 jam 3 belum di jemput mengecewakan buang waktu mengganggu agenda acara lain
30	Supir sangat tidak ramah,, Saya di telepon 9.39 nomor baru gak angkat saya chat dengan siapa tidak ada balasan Lalu 10.10 dia telepon lagi tidak terangkat Apa susahnya chat kalau saya supir urban travel sudah sampai mana siap-siap . 10. 14 si supir marah2 bilang udah nunggu daritadi .... Katanya udah nelpon 5x cs juga udah nelepon padahal kenyataannya dia nelepon barengan jam 10.14 Sebaiknya hindari obrolan tidak penting didalam mobil biar penumpang tidak tersinggung Silakan diperbaiki lagi kualitas pelayanannya Dan saya kapok ga akan make lagi URBAN Travel
31	poll nya di bandung ga kliatan dari jalan, tempat nunggunya kurang representatif

*Sumber: Google, data yang telah diolah (2022)*

Diketahui dari tabel 1.2 bahwa sebanyak 31 konsumen memberikan tanggapan negatif, dimana menurut Sugiyono (2019) bahwa ukuran sampel minimum yaitu sebanyak 30 sampel. Artinya 31 ulasan buruk pada tabel 1.2 dapat mewakili populasi yang menunjukkan bahwasanya terdapat beberapa pelanggan yang tidak puas atau belum puas terhadap salah satu kualitas pelayanan dari beberapa dimensi SERVQUAL yang diberikan. Menurut Kotler dalam Lubis et al (2019) salah satu

cara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan melihat keluhan dan juga saran dari pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu komplain pelanggan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari suatu perusahaan. Dalam hal ini pihak Travel harus bersikap dan lebih mengerti apa yang diinginkan pelanggannya, staf (*driver*) yang bekerja harus lebih memahami tentang etika yang baik ketika berhadapan dengan pelanggan untuk menentukan keberhasilan pekerjaan. Karena dengan mempertahankan standar etika ini akan lebih membantu perusahaan dalam menjalin hubungan dengan para konsumennya.

Salah satu cara dalam memenangkan suatu persaingan yaitu dengan mendapatkan hati pelanggan yang dilakukan untuk pemenuhan atau memenuhi kebutuhan dari pelanggan itu sendiri. Kepuasan pelanggan ini merupakan hal yang penting diperhatikan oleh suatu perusahaan karena kepuasan konsumen berkaitan erat dengan keberhasilan suatu penjualan produk ataupun jasa.

Berdasarkan uraian diatas yaitu banyaknya komplain mengenai kualitas layanan Urbans Travel maka hal ini menunjukkan bahwa adanya gap antara *management perceptions-service standards* yang termasuk kedalam gap 2. Menurut (Tjiptono F. , 2019) gap 2 merupakan suatu kesenjangan yang timbul dari kurangnya suatu komitmen management perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan atau suatu persepsi bahwa perusahaan tidak memungkinkan dalam memenuhi harapan dari pelanggannya. Maka dari itu penulis tertarik melaksanakan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel” karena belum adanya penelitian terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel di Urbans Travel.

Adapun beberapa penelitian sebelumnya yakni milik Imanuel & Tanoto (2019) (Immanuel & Tanoto, 2019) yang hasilnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian milik Budiarno et al (2022) memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian terdahulu belum pernah memakai Urbans Travel sebagai objek penelitian.

Dengan demikian hasil analisis yang diperoleh diharapkan dapat membantu memberikan masukan kepada perusahaan Urbans Travel. Jadi penelitian ini akan menginvestigasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Urbans Travel.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Jika dilihat dari latar belakang diatas bisa disimpulkan bahwa rating Google yang rendah dan juga banyaknya complain buruk mengenai kualitas pelayanan Urbans Travel seperti driver yang ugal-ugalan, waktu penjemputan dan keberangkatan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, supir yang tidak ramah serta kurangnya respon dari pihak Urbans Travel saat dihubungi. Hal ini mengartikan bahwa masih ditemukan pelanggan yang belum puas dengan pelayanan yang Urbans Travel berikan. Sementara menurut Kotler dan Keller dalam Baskara (2021) bahwa jika kualitas pelayanan semakin maksimal maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan dan mendorong perusahaan untuk mendapatkan lebih banyak keuntungan. Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalahnya dipaparkan seperti berikut:

1. Apakah ada pengaruh asset berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pelanggan Urbans Travel?
2. Apakah ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan Urbans Travel?
3. Apakah ada pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan Urbans Travel?
4. Apakah ada pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan Urbans Travel?
5. Apakah ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan Urbans Travel?
6. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui apakah ada pengaruh asset berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pelanggan Urbans Travel.
2. Mengetahui apakah ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan Urbans Travel.
3. Mengetahui apakah ada pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan Urbans Travel.
4. Mengetahui apakah ada pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan Urbans Travel.
5. Mengetahui apakah ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan Urbans Travel.
6. Mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Sebagai sumber informasi dalam pengetahuan serta memberikan informasi tambahan mengenai bahan referensi untuk penelitian berikutnya yang mendalami ilmu *marketing*.

##### **1.5.2 Aspek Praktis**

Sebagai sumber perancangan strategi pada Urbans Travel atau usaha sejenisnya khususnya terkait kualitas layanan sehingga travel dapat meraih target atau tujuan-tujuan yang sudah ditentukan.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Memuat pendahuluan, profil perusahaan, latar belakang dari masalah mengenai kualitas serta kepuasan pelanggan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas beberapa teori yang relevan dengan topik yang hendak diteliti, yaitu teori kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Membahas metode penelitian apa yang dipakai pada penelitian ini.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Membahas hasil dan pembahasan dari penelitian ini.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Membahas kesimpulan serta saran yang akan diberikan penulis berdasarkan hasil yang dicapai dalam penelitian ini.