

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb,

Alhamdulillahirabbilalamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan juga berkah-Nya sehingga penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Shuttle Travel Terhadap Kepuasan Pelanggan Cipaganti Pasteur Bandung “dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam juga penulis panjatkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, semoga kita termasuk kedalam umat yang diberikan syafa’at di hari akhir nanti, amiin ya rabbal alamin.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berjasa membantu penulis, dalam memberikan dukungan baik moril maupun materil, do’a dan juga motivasi:

1. Bapak Prof. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng, PhD selaku Rektor Universitas Telkom,
2. Bapak Dr. Jafar Sembiring, M. Ed., M., selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom,
3. Ibu Rah Utami Nugrahani, S.Sos., MBA selaku Ka. Prodi Ilmu Komunikasi,
4. Ibu Dr. Dewi K. Soedarsono selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan, serta bantuan dan waktu yang dicurahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.,
5. Jajaran dosen dan staf sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Telkom yang telah membantu kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini, memotivasi dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.,
6. Mama, Papa; Ibu Evi Eni Papa Irawadi R. Terima kasih telah menjadi panutan terbaik dan motivasi terbesar penulis. *You are the greatest parents I have, I hope I could be like you someday, thanks for giving me this wonderful family.* Adik tersayang, Windy Annisa, Muhammad Zaki, Alda Ferian. Terima kasih buat kasih sayangnya, maafin ya kalo aku suka

marah-marah, tapi yang jelas tu pasti karena aku sayang *and I want all the best just for you both* :),

7. Teman-teman di Kampus, IKOM C. Juga buat teman seperjuangan skripsi, Rony Oktari Hidayat, Rachmat Fitra, Januardin, Zia Noor Salman, Nindya priska permata dan Jimmy Satria Melfans dan teman-teman IKOM lainnya. Aku kenal kalian dari awal masuk kuliah sampai sekarang beres kuliah, *hope to see you on top, guys!* Terima kasih buat semua kenangan dan pelajarannya ya.
8. PERIMATRIK FAMILY, Bayu Oktavianto, Yulius Damar, Abrar Firdiansyah, Tebing Kenari etc. *Guys, thank you for giving me those amazing experiences and unforgettable moments . I might never becoming who I am right now without SEF, without you guys.,*
9. Bapak Supriadi Selaku Pengendali Kasi Lapangan Cipaganti Pasteur Bandung yang telah mau membantu saya dalam melakukan Penelitian.
10. Penghuni Remingtone 2; Hasby, Ari, Ani, Lintong, Aji, Makasih buat semua waktu, nonton, tidur, curhat, cerita, nugas, dan semuanya yang udah dikerjain bareng di kosan selama 3 tahun ini yaa.,

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, mengingat keterbatasan penguasaan berbagai referensi dan waktu yang peneliti miliki, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun untuk pembaca.

Bandung, September 2014

Penulis

Hifki West Alkarni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan identifikasi masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Tahapan Penelitian	11
1.6 Waktu dan Lokasi Penelitian	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Tinjauan Teori.....	29
2.2.1 Konsep Marketing Komunikasi.....	29
2.2.1.1 Definisi dan pengertian komunikasi pemassaran	30
2.2.1.2 Definisi Marketing Komunikasi	31
2.2.1.3 Tujuan Marketing Komunikasi	33
2.2.1.4 Kegiatan Marketing Komunikasi	34
2.2.2 Kepuasan Pelanggan/konsumen	34
2.2.2.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/konsumen	36
2.2.2.2 Hubungan Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	36
2.2.3 Kualitas pelayanan	37
2.2.3.1 definisi kualitas pelayanan	37
2.2.3.2 kualitas pemasaran melalui bauran pemasaran	38

2.2.3.3 dimensi kualitas pelayanan	40
2.2.4 jasa	45
2.2.4.1 pengertian jasa	45
2.2.4.2 bentuk atau ciri-ciri jasa	46
2.2.4.3 Penyajian Jasa.....	46
2.2.5 Efektifitas.....	47
2.3 Kerangka teori.....	48
2.5 Kerangka Pemikiran.....	49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian	50
3.2 objek dan subjek penelitian	51
3.2.1 gambaran singkat objek penelitian shuttle &travel Cipaganti Pasteur bandung	51
3.2.2 subjek penelitian	52
3.3 Definisi Konsep	52
3.4 operasioanal variabel dan skala pengukuran	52
3.4.1 Operasional Variabel	54
3.4.2 skala pengkuran	57
3.5 populasi dan sampel	58
3.5.1 populasi	58
3.5.2 sampel	59
3.5.3 teknik sampel	59
3.6 pengumpulan data	60
3.6.1 jenis data	61
3.6.2 teknik pengumpulan data	61
3.7 uji validitas dan uji realibilitas	61
3.7.1 uji validitas	62
3.7.2 uji reabilitas	64
3.8 teknik analisis data	66
3.8.1 Analisis deskriptif	66

3.9 Analisis regresi berganda.....	68
3.9.1 analisis koefisien determinasi.....	70
3.10 pengujian hipotesis	71
3.10.1 pengujian secara keseluruhan atau uji simultan F	71
3.10.2 pengujian secara individual atau uji T.....	72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	73
4.1.1 Responden Berdasarkan alamat	74
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia	75
4.1.3 Responden Berdasarkan jenis kelamin	76
4.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
4.1.5 Responden Berdasarkan pendidikan terakhir	77
4.1.6 Responden Berdasarkan pendapatan/penghasilan	78
4.2 Hasil Analisis Deskriptif kualitas pelayanan.....	79
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap sub variabel <i>tangible</i>	81
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap sub variabel <i>reliability</i>	81
4.2.3. Tanggapan Responden Terhadap sub variabel <i>responsiveness</i> ...	82
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap sub variabel <i>assurance</i>	84
4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap sub variabel <i>emphaty</i>	85
4.3 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	86
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap variabel kepuasan pelanggan	89
4.4 uji asumsi klasik.....	90
4.4.1 uji normalitas	91
4.4.2 uji heteroskedastisitas	92
4.4.3 uji multikolinearitas	93
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	94
4.6 pengujian hipotesis.....	96
4.6.1 uji simultan (uji F).....	97
4.6.2 uji parsial (T).....	97
4.7 Analisis Koefisien Determinasi.....	98

4.8 pembahasan hasil penelitian.....	98
4.8.1 gambaran kualitas pelanggan.....	99
4.8.2 gambaran kepuasan pelanggan.....	100
4.8.3 gambaran pengaruh kualitas pelayanan shuttle travel terhadap kepuasan pelanggan cipaganti Pasteur bandung.....	100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	102
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Jasa atau Penumpang pada Tahun 2010-2013	8
--	---

Gambar 1.2 Tahapan Penelitian	12
Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian	38
Gambar 3.1 Garis kontinum tingkat pengaruh kualitas pelayanan shuttle bus Cipaganti.....	67
Gambar 3.2 Garis kontinum tingkat kepuasan pelanggan shuttle bus Cipaganti.....	68
Gambar 3.3 Model Regresi Linear Berganda.....	69
Gambar 4.1 karakteristik responden berdasarkan alamat.....	73
Gambar 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia.....	74
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	76
Gambar 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	77
Gambar 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan/Penghasilan.....	78
Gambar 4.7 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Tangible</i>	80
Gambar 4.8 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Reliability</i>	82
Gambar 4.9 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	84
Gambar 4.10 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Assurance</i>	86
Gambar 4.11 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Emphaty</i>	87
Gambar 4.12 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	88
Gambar 4.13 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan	90
Gambar 4.14 Uji Normalitas (Grafik Normal P-P plot)	91
Gambar 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.Jumlah alamat Shuttle travel cipaganti di Bandung	5
Tabel 1.2 Daftar Jenis Moda Transportasi Angkutan Umum	6
Tabel 1.3 Presentase Keluhan Penumpang pada Shuttle Cipaganti Pasteur Bandung	7
Tabel 1.4 Waktu Penelitian	12
Tabel 2.1 penelitian terdahulu 1	13
Tabel 2.2 penelitian terdahulu 2.....	15
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 3	16
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 4	18
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu 5	21
Tabel 2.6 Penelitian terdahulu 6	22
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu 7	23
Tabel 2.8 Penelitian Terdahulu 8	24
Tabel 2.9 Penelitian Terdahulu 9	26
Tabel 2.10 Penelitan Terdahulu 10	27
Tabel 2.11 kualitas Pelayanan	41
Tabel 3.1Operasional Variabel	54
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	58
Tabel 3.3 Data Jumlah Penumpang Minibus Cipaganti Tahun 2013 ...	58
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)	63
Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas Variabel X dan Y	65
Tabel 3.6 Pengkategorian Skor Jawaban	67
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Tangible</i>	79
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Reliability</i>	81
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Responsiveness</i> ...	82
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Assurance</i>	84
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Empathy</i>	86
Tabel 4.6 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan	88
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan...	89
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)	91
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	93

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	94
Tabel 4.11 Hasil Uji F	96
Tabel 4.12 Hasil Uji t	97
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	98