

ABSTRAK

Dhika Yasa Dinata Cholil (1201090042)

ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN JASA *SHUTTLE TRAVEL* TRAYEK JAKARTA-BANDUNG (studi kasus: Cipaganti, Xtrans, Baraya Travel, Cititrans, Daytrans)

(68 Halaman; 7 Tabel; 28 Gambar; 1 Lampiran)

Seiring intensitas yang tinggi dari mobilitas kebanyakan warga kota besar seperti Jakarta dan Bandung, menuntut standar ekspektasi yang tinggi bagi bis umum; sebagai angkutan umum roda empat antar kota. Namun kenyataannya, hingga 10 tahun ke depan warga kota diestimasi akan semakin menurun minatnya dalam penggunaan bis umum sebagai sarana transportasi darat antar kota. Transportasi darat roda empat antar kota lainnya pun muncul sebagai alternatif lain yang dapat menjadi pilihan masyarakat kota untuk berpergian antar kota, yaitu jasa “*shuttle travel*”.

Penelitian ini akan mengkaji dan menganalisis atribut dan level apa sajakah yang menjadi preferensi konsumen dalam memilih *shuttle travel* khusus trayek Jakarta-Bandung. Objek studi yang diteliti dalam penelitian ini adalah para penyedia jasa transportasi *shuttle travel* terbesar yang melayani trayek Jakarta-Bandung dan telah dikenal luas oleh para pengguna jasa *shuttle travel* ini, seperti: Cipaganti, Xtrans, Baraya Travel, Cititrans, dan Daytrans. Penelitian ini menggunakan analisis konjoin, dimana hasil dari analisis ini akan didapatkan skor kegunaan (*Utility*) yang dapat mewakili kepentingan setiap aspek produk, juga memperoleh skor kepentingan (*importance*), sehingga dari skor tersebut dapat ditarik kesimpulan tentang atribut apa yang paling dipertimbangkan konsumen dalam memilih sebuah produk atau jasa. Dengan operasional variabel menggunakan hirarki Kano yang mengkategorikan atribut-atribut jasa yang ada menjadi tiga: faktor dasar, faktor kinerja dan faktor atraktif. 400 responden pun diuji sebagai sampel dari objek penelitian pengguna jasa *shuttle travel* khusus trayek Jakarta-Bandung. Atribut yang mempunyai nilai kepentingan tertinggi sebagai penentu preferensi kepuasan konsumen adalah harga tiket, kemudian kapasitas dari kendaraan yang berhubungan dengan kenyamanan pengguna *travel*, lalu reservasi yang ditawarkan, lokasi *pool* dari *shuttle travel*, hiburan tambahan dalam armada, dan terakhir keamanan armada.

Berdasarkan analisis penelitian ini dari 400 responden yang diuji, perusahaan swasta pemilik *shuttle travel* masih harus memperhatikan atribut harga sebagai preferensi awal konsumen dalam pemilihan *shuttle travel*, khusus trayek Jakarta-Bandung tiket yang menjadi preferensi adalah Rp70.000, kapasitas kendaraan yang cocok untuk pengguna *travel* adalah 11 *seats*, dengan kemudahan reservasi *online*, *pool* yang berlokasi di pinggir jalan yang strategis, instalasi perangkat televisi sebagai hiburan tambahan dalam armada dan pemasangan *seatbelt* sebagai syarat keamanan armada *shuttle travel*.

Kata kunci: Jasa, Klasifikasi Kualitas Jasa, Pengambilan Keputusan Pembelian, Evaluasi alternatif, Preferensi.