

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA *TRAVEL*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SUMATRANS  
TRAVEL**

**TUGAS AKHIR**

*Sebagai salah satu syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada Jurusan  
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



Oleh:

**ADE WIRA SUKMA**

**1710932053**

Pembimbing:

**Henmaidi, Ph.D**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

## ABSTRAK

Adanya sarana transportasi memperlancar mobilitas masyarakat untuk dapat melakukan perjalanan dan mengakses berbagai daerah baik dengan tujuan wisata, pendidikan maupun pekerjaan. Sumatrans Travel merupakan salah satu dari perusahaan jasa travel di kota Padang yang telah berdiri sejak 2016. Hal utama yang menjadi tolak ukur konsumen dalam memilih sebuah jasa travel ialah kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner pendahuluan terkait kepuasan dan keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa Sumatrans travel, didapati masih banyak responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Sumatrans Travel masih belum memuaskan dan belum sesuai ekpektasi para konsumen. Adapun keluhan yang sering dialami konsumen berasal dari pelayanan travel antar kota dengan keluhan antara lain keberangkatan yang tidak sesuai jadwal, pengemudi mengemudi dengan kecepatan tinggi, sempit dan tidak nyaman beserta keluhan-keluhan lainnya. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya permasalahan terkait kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Sumatrans Travel.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis tingkat kualitas pelayanan Sumatrans Travel yang dirasakan oleh konsumen, mengetahui prioritas atribut pelayanan untuk dikembangkan dan menentukan rekomendasi perbaikan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan metode Servqual disusul dengan pengukuran tingkat kepentingan setiap atribut dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan penentuan urutan prioritas perbaikan menggunakan metode Potential Gain Customer Value (PGCV).

Hasil penelitian terhadap 111 responden yang mengisi kuesioner kualitas pelayanan, didapati seluruh atribut pelayanan memiliki nilai gap negatif dengan nilai gap terbesar berada pada dimensi reliability. Hal ini menunjukkan persepsi kinerja yang dirasakan konsumen terhadap setiap atribut pelayanan Sumatrans Travel masih belum mampu mencapai harapan yang diinginkan. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki ialah atribut pelayanan yang berada pada kuadran I quadrant analysis. Adapun urutan prioritas perbaikan atribut layanan dimulai dari atribut REL2 (waktu keberangkatan yang sesuai dengan jadwal), REL4 (harga yang diberikan sesuai dengan pelayanan), E3 (kemudahan mendapatkan informasi pelayanan), REL3 (kemudahan dalam pemesanan), E2 (ketersediaan layanan tambahan) dan A4 (pengemudi mengemudi dengan hati-hati dan mematuhi rambu lalu lintas).

Kata Kunci : Sumatrans Travel, Kualitas Pelayanan, Atribut Pelayanan, IPA, PGCV

## ABSTRACT

The existence of transportation facilities facilitates the mobility of people to be able to *travel* and access various areas for tourism, education and work purposes. Sumatrans Travel is one of the *travel* service companies in the city of Padang which has been established since 2016. The main thing that becomes a benchmark for consumers in choosing a *travel* service is the quality of the services provided. Based on the results of the distribution of preliminary questionnaires related to consumer satisfaction and complaints on the service quality of Sumatrans *Travel*, it was found that there were still many respondents who stated that the quality of service provided by Sumatrans *Travel* was still unsatisfactory and did not match the expectations of consumers. The complaints that are often experienced by consumers come from inter-city *travel* services with complaints including departures that are not on schedule, drivers driving at high speed, narrow and uncomfortable along with other complaints. This condition indicates that there are problems related to the quality of service provided by Sumatrans Travel.

This study aims to analyze the level of service quality of Sumatrans Travel perceived by consumers, determine the priority of service attributes to be developed and determine recommendations for improvement of service attributes that are priority improvements. Measurement of service quality is carried out using the Servqual method, followed by measuring the importance of each attribute using the Importance Performance Analysis (IPA) method and determining the order of improvement priorities using the Potential Gain Customer Value (PGCV) method.

The results of the study of 111 respondents who filled out the service quality questionnaire, it was found that all service attributes had a negative gap value with the largest gap value being in the reliability dimension. This shows that consumers' perceived performance perceptions of each service attribute of Sumatrans Travel are still not able to achieve the desired expectations. The service attribute that is a priority for improvement is the service attribute that is in quadrant I quadrant analysis. The priority order of service attribute improvements starts from the REL2 attribute (departure time according to the schedule), REL4 (the price given is in accordance with the service), E3 (easy access to service information), REL3 (ease of ordering), E2 (availability of additional services), and A4 (drivers drive carefully and obey traffic signs).

Keywords :Sumatrans Travel, Service Quality, Service Attributes, IPA, PGCV

