

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah, yang senantiasa memperindah kehidupan dengan menanamkan sifat kasih sayang di hati hamba-hamba-Nya. Dan Maha Suci Allah yang berkat Rahmat beserta kasih-Nya, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini yang berjudul **“Pengaruh Diferensiasi Layanan, Fasilitas Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang PT. Primajasa Perdanaraya Utama Di Tasikmalaya”**.

Tesis ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyusunan tesis pada Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Siliwangi.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih sangat jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan oleh terbatasnya kemampuan, pengetahuan dan wawasan yang penulis miliki. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf atas kekurangan serta keterbatasannya.

Penulisan tesis ini tentu tidak terlepas dari adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak Anas Al Malik, S.Pd., dan Ibu Euis Uswatun Hasanah, S.Pd.I., atas motivasi, pengorbanan dan do'anya yang yang tak pernah putus, tanpa kekangan ruang dan waktu.

2. Bapak Dr. H. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Siliwangi sekaligus Penguji yang telah memberikan arahan, saran dan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
3. Bapak Dr. Yusuf Abdullah, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Siliwangi sekaligus Penguji yang telah memberikan arahan, saran dan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak Prof. Dr. H. Kartawan, S.E., M.P. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan pikiran, serta mengarahkan penulis di tengah kesibukan Bapak yang padat. Terima kasih atas nasihat, arahan, dan bimbingan Bapak yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak Dr. Jajang Badruzaman, S.E., M.Si., Ak.CA. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu dan pikiran, serta mengarahkan penulis di tengah kesibukan Bapak yang padat. Terima kasih atas nasihat, arahan, dan bimbingan Bapak yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Dr. Apip Supriadi, S.E., M.Si. selaku Penguji yang telah memberikan arahan, saran dan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Siliwangi yang telah memberikan bekal ilmu, pengetahuan, pengalaman, dan nasihat yang telah diberikan kepada penulis selama penulis menjadi mahasiswa. Penulis juga memohon maaf yang sebesar-besarnya jika

selama perkuliahan ada sikap atau perkataan penulis yang kurang berkenan dihati.

8. Rekan-rekan kuliah satu angkatan yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu, terima kasih atas dorongannya.
9. Pihak-pihak terkait lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala dukungannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat dan informasi kepada seluruh pembaca. Terima kasih, semoga Allah SWT meridhai dan merahmati gerak langkah kita semua baik di dunia terlebih di akhirat kelak. Amin.

Tasikmalaya, 9 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Hal.

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
ABSTRACT	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Pengembangan Ilmu	10
1.4.2 Terapan Ilmu	10
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	11
1.5.1 Lokasi Penelitian	11
1.5.2 Jadwal Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Diferensiasi Layanan	12
2.1.1.1 Pengertian Diferensiasi Layanan	12
2.1.1.2 Indikator Diferensiasi Layanan	13
2.1.1.3 Strategi Diferensiasi	15

2.1.2 Fasilitas	18
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	18
2.1.2.2 Indikator Fasilitas.....	20
2.1.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	22
2.1.3 Kenyamanan	24
2.1.3.1 Pengertian Kenyamanan	24
2.1.3.2 Indikator Kenyamanan	26
2.1.3.3 Aspek dan Jenis Kenyamanan	30
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	31
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
2.1.4.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan	32
2.1.4.3 Strategi Kepuasan Pelanggan	34
2.1.5 Penelitian Terdahulu	39
2.2 Kerangka Pemikiran.....	44
2.3 Hipotesis	49

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	50
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	50
3.2 Metode Penelitian	51
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	52
3.2.2 Jenis Data	53
3.2.3 Populasi	54
3.2.4 Sampel.....	55
3.2.5 Teknik Penarikan Sampel	55
3.2.6 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.2.7 Skala Pengukuran Data	57
3.2.8 Teknik Analisis Data	60
3.2.8.1 Teknik Pengujian Data	60
3.2.8.2 Alat Analisis Data	61
3.2.8.3 Uji Hipotesis	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	69
4.1.1 Karakteristik Responden	69
4.1.2 Diferensiasi Layanan Bus Primajasa	72
4.1.3 Fasilitas Bus Primajasa	76
4.1.4 Kenyamanan Bus Primajasa	81
4.1.5 Kepuasan Pelanggan Bus Primajasa	86
4.2 Pembahasan	91
4.2.1 Pengaruh Diferensiasi Layanan, Fasilitas Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang PT. Primajasa Perdanaraya Utama Di Tasikmalaya Secara Parsial	96
4.2.1.1 Pengaruh Diferensiasi Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang PT. Primajasa Perdanaraya Utama Di Tasikmalaya	96
4.2.1.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang PT. Primajasa Perdanaraya Utama Di Tasikmalaya.....	98
4.2.1.3 Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang PT. Primajasa Perdanaraya Utama Di Tasikmalaya	99
4.2.2 Pengaruh Diferensiasi Layanan, Fasilitas dan Kenyamanan secara Simultan terhadap Kepuasan Pumpang PT. Primajasa Perdanaraya Utama	100

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	102
5.2 Saran	103

DAFTAR PUSTAKA	105
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	110
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Hal.
2.1	Penelitian Terdahulu	39
3.1	Operasionalisasi Variabel	52
3.2	Jumlah Populasi	54
3.3	Jumlah Sampel Tiap <i>Route</i>	56
3.4	Nilai Skor dari Skala Likert	58
3.5	Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	64
3.6	Pedoman Interpretasi Koefisien Jalur Beta	64
3.7	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X_1, X_2, X_3 , terhadap Y	67
4.1	Klasifikasi Penilaian Indikator	73
4.2	Rekapitulasi Variabel Diferensiasi Layanan	73
4.3	Klasifikasi Penilaian Indikator	77
4.4	Rekapitulasi Variabel Fasilitas	78
4.5	Klasifikasi Penilaian Indikator	82
4.6	Rekapitulasi Variabel Kenyamanan	82
4.7	Klasifikasi Penilaian Indikator	87
4.8	Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan	87
4.9	Hubungan Antar Variabel Bebas Diferensiasi Layanan, Fasilitas Dan Kenyamanan	92
4.10	Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>) Variabel Diferensiasi Layanan, Fasilitas dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pelanggan	93
4.11	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antara Variabel X_1, X_2 , dan X_3 terhadap Variabel Y	94
4.12	Hasil Pengujian Secara Parsial	96
4.13	Hasil Pengujian Secara Simultan	99

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Hal.
1.1	Diagram Jumlah Penumpang Per Bulan	3
1.2	Diagram Jumlah Penumpang Per Tahun	3
2.1	Kerangka Pemikiran	49
3.1	Struktur Organisasi PT. Primajasa Perdanaraya Utama	51
3.2	Model Analisis Jalur	63
4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.2	Karakteristik Berdasarkan Umur	70
4.3	Karakteristik Berdasarkan Rute/Layanan	70
4.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	71
4.5	Hubungan antara Variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Hal.
1	Kuesioner	110
2	Matriks Jadwal Penelitian	114
3	Tabulasi Data/Data Ordinal	115
4	MSI	135
5	<i>Correlations</i>	167
6	Uji Validitas dan Reliabilitas	168
7	<i>Regression</i>	174
8	Distribusi Frekuensi dan Skor Tanggapan Responden	175
9	Tabel Distribusi t dan r	180
10	Tabel Distribusi F	181