

KAJIAN KUALITAS PELAYANAN BARAYA TRAVEL BANDUNG–JAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE ZONA TOLERANSI

(Dini Shafira Nabila, NRP 22 2015 240, Pembimbing Dr. Dwi Prasetyanto, Ir., M.T., Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Institut Teknologi Nasional Bandung)

ABSTRAK

Pembukaan Tol Cipularang yang menghubungkan antara Kota Bandung dan Kota Jakarta menjadi salah satu penyebab meningkatnya minat konsumen terhadap transportasi travel. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan pada Baraya Travel Bandung–Jakarta dengan menggunakan metode Zona Toleransi kemudian merancang usulan perbaikan. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode Zona Toleransi diketahui bahwa terdapat 4 atribut pelayanan yang berada dibawah layanan minimum, yaitu ketersediaan layanan prioritas (-0,134), ketepatan jadwal travel (-0,086), kecepatan dalam merespon permasalahan konsumen (-0,018) dan kejelasan informasi yang diberikan jika terjadi gangguan perjalanan (-0,009). Hal ini memiliki arti bahwa 4 atribut tersebut masih membuat konsumen merasa tidak puas. Atribut yang memperoleh nilai ZOT paling tinggi yaitu keterjangkauan tarif tiket perjalanan (0,682). Setelah diketahui nilai-nilai ZOT pada setiap atribut dan kriteria pelayanan, selanjutnya dilakukan usulan perbaikan berdasarkan nilai ZOT paling rendah guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Zona Toleransi, Kualitas Layanan, Kinerja Travel, Usulan Perbaikan

BARAYA’S BANDUNG–JAKARTA TRAVEL SERVICE QUALITY STUDY USING ZONE OF TOLERANCE METHOD

(Dini Shafira Nabila, NRP 22 2015 240, Perceptor Dr. Dwi Prasetyanto, Ir., M.T., Department of Civil Engineering, Faculty of Civil Engineering and Planning, National Institut of Technology)

ABSTRACT

The opening of the Cipularang Highway which connects Bandung and Jakarta has become one of the cause in the increasing number of consumers interested in using travel as a way of transportation. The purpose of this research is to measure the service quality of Baraya Travel Bandung – Jakarta, using the Zone of Tolerance method while determining the suggestions for future improvements. Based on the calculations using the Zone of Tolerance method, it is determined that there are four service attributes that are still below the minimum service, such as the availability of priority service (-0.134), the punctuality of travel’s schedule (-0.086), the speed in serving customer’s problems (-0.018) and the certainty of the information given if there’s any travel inconvenience (-0.009). This means that the four attributes stated are still makes the consumers feels dissatisfied. The attribute which obtain the highest score in ZOT method is the inexpensiveness of the travel rates (0.682). After the scores in ZOT method in every attributes is obtained, the proposed improvements will be determined by the lowest ZOT score to further improve the service quality given.

Keywords: Zone of Tolerance, Service Quality, Travel Performance, Proposed Improvements

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“KAJIAN KUALITAS PELAYANAN BARAYA TRAVEL BANDUNG – JAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE ZONA TOLERANSI”**. Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan studi Program Pendidikan Sarjana pada Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional, Bandung.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, tidak lepas dari bantuan, bimbingan, ijin, dan do'a yang telah diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan.
2. Kedua orangtua penulis yaitu Mama Ariani Siregar dan Papa Mokhamad Nizam Helmi, serta kedua kakak Mia Ayuning Rarasputri, dan Chittania Devitasari yang tak henti-hentinya memberikan do'a dan semangat, serta dukungan baik moril maupun materiil.
3. Keponakan pertama yang paling menggemaskan, Muhammad Zafran, terimakasih telah hadir dan menghibur penulis dikala lelah dan merasa putus asa.
4. Dosen pembimbing Tugas Akhir, Bapak Dr. Dwi Prasetyanto, Ir., M.T. yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Dosen Wali Ibu Yessi Nirwana, yang telah membantu melancarkan proses studi di Jurusan Teknik Sipil sejak awal perkuliahan hingga diakhir masa studi.
6. Bapak Sofyan Triana S.T., M.T, dan dan Ibu Oka Purwanti, S.T., M.T. selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
7. Ichsan Putra yang selalu memberikan bantuan dan menemani penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir kapanpun dan dimanapun.
8. Sahabat-sahabat, Dea Annisa, Shihab Amir, Faris Aldzulfikar, Diandra Tira Fadlisha, Adikha Reksa, Fadel Alfayed, Harlan Rizki, serta orang-orang yang

selalu menghibur disaat penulis merasa putus asa, dan memberikan semangat agar penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir.

9. Rekan satu angkatan yang telah bergelar lebih dulu, Fasya Aghnia, yang telah banyak membantu dan senantiasa menjawab semua pertanyaan saat penulis merasa kebingungan.
10. Himpunan Mahasiswa Sipil Itenas angkatan 2015 yang telah menemani penulis sejak awal masa studi akhir penulis harus berpisah.
11. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan jiwa semangat, bantuan berbagai usaha dalam penyelesaian Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan maupun kesalahan. Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat. Aamiin.

Bandung, 12 Juni 2019

Penulis