

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Primajasa Kota Bandung (Studi Pada Rute Bandung-Bandara Internasional Soekarno Hatta Tahun 2023)

Ilmayanti Nur Suriah*, Heppy Millanyani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom

*Correspondence: ilmayanti@student.telkomuniversity.ac.id, heppymill@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Salah satu destinasi utama dari wisatawan domestik serta mancanegara yaitu kota Bandung yang memiliki banyak pesona. Semakin berkembangnya pariwisata di Indonesia juga memicu perkembangan perusahaan jasa travel, salah satunya adalah PT Primajasa Perdanaraya Utama yang merupakan penyedia layanan jasa transportasi yang berada di Kota Bandung. Namun merujuk pada review pelanggan di Instagram dan Google terdapat beberapa penilaian buruk mengenai berbagai permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan mengenai kualitas layanan yang harus diperbaiki agar dapat bertahan di lingkungan yang semakin kompetitif. Kualitas layanan merupakan berbagai upaya perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan yakni ukuran kemampuan produk maupun layanan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini yakni guna melihat dampak kualitas layanan menggunakan dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* serta *empathy*) atas kepuasan pelanggan primajasa dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil pengkajian ini menegaskan bahwa keempat dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, assurance, juga empathy*) memegang dampak yang positif serta signifikan atas kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi *responsiveness* memegang dampak negatif dan signifikan atas kepuasan pelanggan. Melalui pengkajian ini diketahui kalau dimensi *empathy* memegang dampak paling besar atas kepuasan pelanggan, sehingga pihak primajasa di sarankan untuk melakukan beberapa perbaikan yaitu menambah fasilitas *free wifi* di dalam bus, meningkatkan komunikasi interpersonal yang baik dengan menambah *job description* staff yang bertugas di pintu masuk untuk menyambut setiap kedatangan pelanggan dan menanyakan kebutuhan serta keinginan mereka, selanjutnya pihak primajasa juga dapat meninjau ulang dan memaksimalkan jam keberangkatan, dengan menyediakan keberangkatan setiap 1 jam sekali agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan sebelum keberangkatan pihak primajasa disarankan agar melakukan pengecekan kembali dengan hati-hati pada bagian tiket dan barang bawaan pelanggan agar tidak terjadi kesalahan. Hasil pengkajian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan saran yang berperan membantu perusahaan dalam menyusun strategi bersaing.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Primajasa

ABSTRACT

*One of the main destinations for domestic and foreign tourists is the city of Bandung which has a lot of charm. The growing development of tourism in Indonesia has also triggered the development of travel service companies, one of which is PT Primajasa Perdanaraya Utama, which is a provider of transportation services in the city of Bandung. However, referring to customer reviews on Instagram and Google, there are several bad assessments regarding the various problems that customers complain about regarding the quality of service that must be improved in order to survive in an increasingly competitive environment. Service quality is a company's various efforts to meet customer expectations, while customer satisfaction is a measure of the ability of the company's products and services to meet customer needs. The purpose of this research is to see the impact of service quality using dimensions (*tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*) on primajasa customer satisfaction by using quantitative methods. The results of this study confirm that the four dimensions of service quality (*tangible, reliability, assurance, as well as empathy*) have a positive and significant impact on customer satisfaction, while the *responsiveness* dimension has a negative and significant impact on customer satisfaction. Through this study it is known that the *empathy* dimension has the greatest impact on customer satisfaction, so that primajasa is advised to make several improvements, namely adding *free wifi* facilities on the bus, improving good interpersonal communication by adding *job descriptions* to the staff on duty at the entrance to greet each customer arrival and ask for their needs and desires, then the primajasa can also review*

and maximize departure hours, by providing departures every 1 hour in order to meet customer needs and before departure the primajasa is advised to check again carefully on the tickets and customer luggage to avoid mistakes. The results of this study are expected to become considerations and suggestions that play a role in assisting companies in developing competitive strategies.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction and PT Primajasa Perdanaraya Utama.*

PENDAHULUAN

Industri jasa adalah salah satu sektor penting dari kegiatan perekonomian dunia karena sektor jasa merupakan penunjang terpenting yang dapat membantu peningkatan dan pertumbuhan ekonomi negara, menciptakan lapangan pekerjaan dan pertumbuhan pendapatan nasional (Nawangsa & Purnami, 2021). Sektor jasa di Indonesia dianggap memiliki peran vital dalam peningkatan pendapatan nasional (Kemenperin, 2019) dimana salah satu unsur peningkatan pendapatan nasional dapat diukur melalui *product domestic bruto* atau PDB. Industri pada sektor jasa salah satunya adalah di bidang perjalanan dan pariwisata.

Pariwisata yakni fenomena sosial, budaya, serta ekonomi di mana individu melakukan perjalanan ke luar negeri maupun tempat di luar lingkungan mereka guna alasan pribadi maupun bisnis (Utami & Kafabih, 2021). Popularitas berbagai destinasi wisata di Indonesia menjadikan industri pariwisata sebagai pilar penting sektor perekonomian Indonesia (Alamsyah, 2021). Penelitian yang telah dilakukan oleh Irawan (2019) mengatakan bahwa Industri Pariwisata Indonesia adalah kontributor terbaik kedua untuk pendapatan devisa negara selama bertahun-tahun. Pertumbuhan pariwisata di Indonesia memicu berkembangnya perusahaan jasa perjalanan (Nawangsa & Purnami, 2021). Sektor pariwisata yakni cakupan penyumbang pendapatan nasional terbesar di Indonesia (Irawan & Ganiza, 2021), melalui sektor ini potensi pariwisata diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk meningkatkan penerimaan asli daerah serta pembangunan ekonomi nasional, perihal ini sama atas UU kepariwisataan No. 10 tahun 2009.

Pada tahun 2019 dunia dihadapkan pada pandemi covid-19 yang menyebabkan banyak dampak negatif, salah satunya adalah terjadi kelesuan ekonomi pada sebuah negara karena adanya pembatasan sektor perjalanan dan pariwisata. Negara Indonesia tentunya tidak luput dari salah satu negara yang mengalami kelesuan ekonomi yang dibuktikan dengan adanya penurunan kontribusi produk domestik bruto (PDB) di bidang sektor perjalanan dan pariwisata. Penyebab turunnya PDB Indonesia pada sektor perjalanan dan pariwisata karena adanya pembatasan akibat pandemi covid 19 (Luthfia, 2021). Kementerian Pariwisata serta Ekonomi kreatif terus melakukan strategi pemulihan dan pengembangan sektor pariwisata yang berkelanjutan, hal ini dapat dilihat dari semakin banyak layanan jasa transportasi di bidang perjalanan dan pariwisata. Berumbuhnya bidang kepariwisataan membuat permintaan akan jasa perjalanan semakin meningkat (Nawangsa & Purnami, 2021). Salah satu destinasi utama dari wisatawan domestik dan mancanegara yaitu kota Bandung (Sukriah, 2014).

Bandung adalah kota metropolitan di provinsi Jawa Barat yang memiliki banyak pesona (Utomo & Hamdani, 2021). Industri pariwisata yang beragam serta didukung dengan pelayanan dan pilihan transportasi yang tersedia dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bandung. Sehingga sektor perjalanan dan pariwisata mampu memberikan pemasukan besar bagi pemerintah (Utomo & Hamdani, 2021). Peningkatan jumlah perjalanan wisatawan di Provinsi Jawa Barat bertumbuh terus sejak tahun 2015-2021. Peningkatan jumlah perjalanan wisatawan di Provinsi Jawa Barat tentunya berdampak pada kompetisi antar bisnis yang bergerak di industri tersebut semakin kompetitif, salah satunya adalah Primajasa. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan primajasa terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan ditengah lingkungan yang semakin kompetitif, primajasa dituntut untuk mampu menyediakan jasa sebaik mungkin, dalam rangka memberikan kepuasan kepada dampak yang dapat memenuhi harapan serta keinginan dampak dalam hal pelayanan, produk. manfaat, serta harga (Zulkarnaen & Amin, 2018).

Primajasa merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang melayani rute dari Bandung menuju Bandara Soekarno Hatta dengan menggunakan bus. Pelayanan berkualitas selalu senantiasa dimanfaatkan Primajasa untuk menyediakan layanan yang menunjang kebutuhan pelanggan seperti kenyamanan pada armada bus, ketepatan waktu keberangkatan, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, pelayanan tiket yang mudah, keramahan petugas dan harga tiket yang terjangkau. Namun merujuk pada ulasan mengenai kualitas pelayanan primajasa yang peneliti

temukan melalui platform *Instagram* dan *Google Rview*, ditemukan bahwa banyak konsumen yang memberikan ulasan buruk karena merasa tidak nyaman dengan kualitas layanan yang diberikan. Maka dari itu, peningkatan layanan dan konsisten dalam memberikan pelayanan akan berdampak besar bagi kepuasan pelanggan (Kotler et al., 2009).

Dalam rangka meningkatkan daya saing saat ini, Primajasa dapat berfokus pada bagaimana menciptakan kepuasan bagi konsumen diantaranya melalui penyediaan jasa yang nyaman seperti menambah jumlah keberangkatan, memperhatikan kursi penumpang, kebersihan, ketersediaan air mineral, udara di dalam mobil yang sejuk dan memberikan fasilitas yang memadai sesuai dengan harga tiket, sehingga konsumen akan merasa puas ketika menggunakan layanan dari Primajasa. Kemungkinan banyaknya komplain mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh primajasa juga menyebabkan kenaikan dan penurunan dari jumlah armada dan penjualan tiket primajasa tahun 2021-2022.

METODE

Penelitian adalah suatu upaya sistematis untuk mendapat jawaban ilmiah atas suatu masalah. Sistematis berarti bahwa penelitian ini mengikuti Langkah-langkah tertentu dari penelitian (Trisiliatanto, 2020). Pengumpulan data dengan memakai instrumen pengkajian, analisis data bersifat kuantitatif maupun statistik yang bertujuan guna mendeskripsikan serta mengkaji hipotesis yang sudah ditegaskan, unit analisis pada pengkajian ini adalah individu kepada pelanggan primajasa sebagai responden pada penelitian. Jika ditinjau dari waktu pelaksanaan penelitian ini menggunakan *cross sectional* dengan desain sampling *non-probability* artinya teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang maupun kesempatan yang sama bagi setiap unsur maupun anggota populasi guna dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018).

Populasi yang ditetapkan pada penelitian ini yakni pelanggan yang pernah menggunakan layanan Primajasa Kota Bandung tahun 2023, khususnya pada Rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta atau sebaliknya. Teknik yang dipakai untuk menentukan sampel atas pengkajian ini memakai *Non-probability sampling* melalui *accidental sampling* karena sampel atas penelitian ini ditentukan secara acak kepada siapa saja yang ditemui oleh peneliti, apabila orang tersebut cocok dan juga sesuai dengan karakteristik untuk menjadi sampel penelitian. Pada penelitian ini sampel terdiri dari pelanggan yang pernah menggunakan layanan Primajasa Kota Bandung. Jumlah sampel yang dipakai atas pengkajian ini memakai rumus Lemeshow sebab besarnya populasi tidak dipahami dan tak terhingga. Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan rumus Lemeshow, jumlah sampel adalah 384,16 yang selanjutnya dibulatkan sebanyak 385 responden konsumen primajasa kota Bandung tahun 2023.

HASIL

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan guna mengkaji apakah data yang diperoleh tersebar normal maupun tidak, oleh karena itu bisa dilangsungkan memakai pengkajian analisis grafik serta uji statistik. Uji normalitas yang dipakai yakni *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* melalui tingkat signifikansi 0,05. Data ditegaskan tersebar rata jika signifikansi $> 0,05$. Tabel 1 menunjukkan hasil uji normalitas dengan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*:

Tabel 1
One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		385	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.66993035	
Most Extreme Differences	Absolute	.039	
	Positive	.033	
	Negative	-.039	
Test Statistic		.039	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.189	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.163	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.153
		Upper Bound	.172

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Olahan data kuisisioner, 2023

Sesuai hasil uji normalitas memakai *One Sample Kolmogorov-Smirnov* pada tabel 1 terlihat kalau nilai Asymp. Sig (0,189) > 0,05. Sehingga ditegaskan kalau variable residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas bisa dipahami atas nilai *tolerance* serta VIF, apabila nilai *tolerance* mendekati 1 serta skor VIF tidak lebih atas 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 2
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.476	2.099
X2	.344	2.908
X3	.426	2.349
X4	.398	2.515
X5	.442	2.260

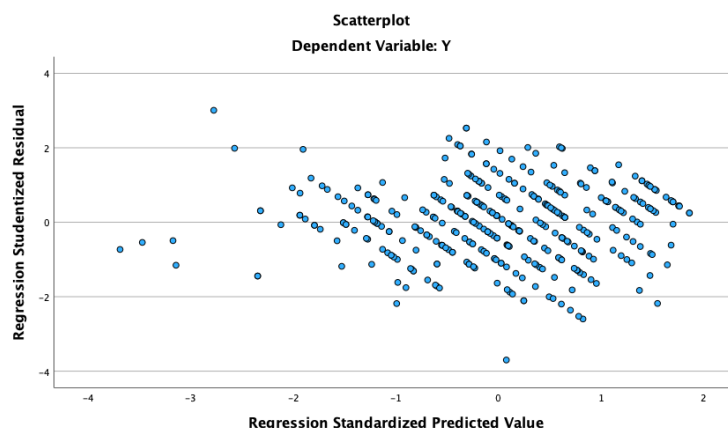
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Olahan data kuisisioner, 2023

Secara keseluruhan hasil uji nilai multikolinieritas menunjukkan nilai VIF <10 dan nilai *tolerance* >0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terdapat multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan dalam menguji apakah suatu model regresi memiliki varian residual yang sama antara satu pengamatan dengan pengamatan berikutnya. Grafik *scatterplot* pada hasil *output* yang dibuat dengan SPSS 29.0 yang bertujuan untuk menentukan apakah ada heterokedastisitas atau tidak dalam penelitian ini. Berikut hasil Uji Heterokedastisitas yang terlihat pada gambar plot antara variabel bebas /independent (ZPRED) dengan residual (SRESID), sebagai berikut:



Sumber : Olahan data kuisisioner, 2023

Gambar 1
Hasil Uji Heterokedastisitas

Sesuai hasil uji heterokedastisitas dengan scatter plot yang ditunjukkan gambar 1 terlihat kalau titik-titik tidak memiliki pola (bentuk) seperti yang terdapat diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, dengan demikian data dalam pengkajian ini tergolong bebas atas masalah heterokedastisitas.

Regresi Linier Berganda

Uji Regresi linier berganda dilangsungkan untuk mengkaji pengaruh antar variabel bebas (independent) (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) atas variabel terikat (dependen) yakni kepuasan pelanggan khususnya pada pelanggan primajasa Kota Bandung dengan rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta. Hasil uji regresi linier berganda terlihat pada tabel 3, sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.447	.659		2.196	.029		
X1	.195	.048	.141	4.038	<.001	.476	2.099
X2	.392	.053	.303	7.362	<.001	.344	2.908
X3	-.107	.049	-.081	-2.201	.028	.426	2.349
X4	.452	.055	.314	8.205	<.001	.398	2.515
X5	.459	.046	.362	9.956	<.001	.442	2.260

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Olahan data kuisisioner, 2023

Berdasarkan *output* diatas maka:

$$\gamma = \beta_0 + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + \beta X_5$$

$$\gamma = 1.447 + 0,195X_1 + 0,392X_2 - 0,107X_3 + 0,452X_4 + 0,459X_5$$

Dengan keterangan sebagai berikut:

1. Nilai konstan yang dihasilkan melalui pengujian analisis regresi linier berganda adalah 1,447 dan bernilai positif bermakna bila kualitas layanan primajasa tidak berubah atau sama dengan 0, kualitas layanan akan meningkat 1,447. Semakain baik kualitas layanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Total nilai koefisien regresi β_1 adalah 0,195, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel X1 (*tangible*) maka variabel Y (kepuasan pelanggan) akan meningkat sebesar 0,195. Kepuasan pelanggan primajasa pada rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta akan meningkat sebesar 19,5 % apabila *tangible* atau bukti fisik dari primajasa ditingkatkan maka akan

- mendorong kepuasan pelanggan. Artinya penyedia jasa harus lebih memperhatikan fasilitas fisik, jika fasilitas fisik menunjang kebutuhan pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Besarnya nilai koefisien regresi β_2 adalah 0,392 hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan variabel X2 (*reliability*) maka variabel Y (kepuasan pelanggan) akan meningkat sebesar 0,392. Kepuasan pelanggan primajasa pada rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta akan meningkat sebesar 39,2% apabila *reliability* atau keandalan dari primajasa ditingkatkan maka akan mendorong kepuasan pelanggan. Artinya penyedia jasa harus lebih memperhatikan aspek *reliability* untuk menciptakan kepuasan pelanggan, seperti menjau ketepatan waktu keberangkatan bus disetiap tujuan, memastikan ketersediaan informasi jadwal serta layanan bus dengan jelas, memastikan ketersediaan informasi di ruang tunggu dan menyediakan layanan berupa kotak saran yang dapat di gunakan oleh pelanggan.
 4. Besarnya nilai koefisien regresi β_3 adalah -0,107 yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *responsiveness* maka kemungkinan kepuasan pelanggan menurun sebesar -0,107, dengan asumsi bahwa variabel bebas (independen) lainnya bernilai tetap. Koefisien regresi yang memiliki nilai negatif berarti terdapat hubungan negatif antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pelanggan, semakin naik *responsiveness* maka semakin turun kepuasan pelanggan. Nilai negatif pada penelitian ini disebabkan oleh karyawan yang dinilai sudah memberikan respon yang cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan konsumen, namun masih tidak memberikan jawaban yang sesuai dengan keinginan konsumen, berdasarkan wawancara dengan salah satu konsumen atau responden.
 5. Total skor koefisien regresi β_4 adalah 0,452 Hal ini menegaskan bahwa dengan meningkatnya variabel X4 (*assurance*) maka variabel Y (kepuasan pelanggan) juga akan meningkat sebesar 0,452. Kepuasan pelanggan primajasa pada rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta akan meningkat sebesar 0,452. Apabila pihak manajemen primajasa meningkatkan *assurance* dengan menjamin keselamatan serta keamanan penumpang selama perjalanan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan primajasa sebesar 45,2%.
 6. Total nilai koefisien regresi β_5 adalah 0,459 yang menunjukkan bahwa dengan peningkatan variabel X5 (*empathy*) maka variabel y (kepuasan pelanggan) akan meningkat sebesar 0,459 atau sebanyak (45,9%). *Empathy* menjadi dimensi yang memegang pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan primajasa pada rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta. Artinya dimensi *empathy* sangat penting untuk diperhatikan oleh primajasa ketika ingin meningkatkan kepuasan pelanggan, sikap ramah karyawan saat melayani pelanggan dan sikap supir terhadap penumpang juga harus di maksimalkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Jadi, jika terjadi peningkatan ataupun penurunan tingkat kualitas layanan primajasa dengan rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan saat menggunakan jasa tersebut.

Uji Hipotesis

Uji F

Uji F digunakan untuk menentukan apakah setiap variabel independen mempunyai dampak secara simultan atas variabel dependen. Dari hasil pengolahan data dengan SPSS 29.0 untuk mengetahui uji F didapat pada tabel 4 yakni:

Tabel 4
Hasil Uji F
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3769.167	5	753.833	266.801	<.001 ^b
	Residual	1070.848	379	2.825		
	Total	4840.016	384			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

Sumber: Olahan data kuisioner, 2023

Sesuai hasil perhitungan pada tabel 4 menegaskan kalau F hitung yakni 266,801 melalui signifikansi yakni $<0,001$. Nilai F hitung ($266,801 > F$ tabel (2,237) serta nilai signifikansi $< 0,05$. Sehingga hasil uji F berarti kalau serentak (simultan) semua dimensi dari variable kualitas layanan berdampak secara signifikan atas kepuasan pelanggan.

Uji T

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen yaitu kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Berikut hasil uji T:

Tabel 5
Hasil Uji T

Variabel	Nilai T Hitung	Nilai Signifikansi
<i>Tangible</i>	4.038	$<.001$
<i>Reliability</i>	7.362	$<.001$
<i>Responsiveness</i>	-2.201	.028
<i>Assurance</i>	8.205	$<.001$
<i>Empathy</i>	9.956	$<.001$

Sumber : Olahan data kuisisioner, 2023

1. Variable *Tangible*

Dapat disimpulkan bahwa skor t hitung di atas skor t table yakni $4,038 > 1,966$ serta Sig ($<0,001$) $< 0,05$. Maka H1 diterima serta H0 ditolak. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara *Tangible* atas kepuasan pelanggan Primajasa Kota Bandung.

2. Variable *Reliability*

Dapat disimpulkan bahwa skor t hitung di atas skor t table yakni $7,362 > 1,966$ serta Sig ($<0,001$) $< 0,05$. Maka H1 diterima serta H0 ditolak. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara dimensi *reliability* atas kepuasan pelanggan Primajasa Kota Bandung.

3. Variable *Responsiveness*

Dapat disimpulkan bahwa skor t hitung di atas skor t table yakni $2.201 > 1,966$ serta Sig ($0,028$) $< 0,05$. Maka H1 diterima serta H0 ditolak. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara *responsiveness* atas kepuasan pelanggan Primajasa Kota Bandung.

4. Variable *Assurance*

Dapat disimpulkan bahwa skor t hitung di atas skor t table yakni $8.205 > 1,966$ serta Sig ($<0,001$) $< 0,05$. Maka H1 diterima serta H0 ditolak. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara *assurance* atas kepuasan pelanggan Primajasa Kota Bandung.

5. Variable *Empathy*

Dapat disimpulkan bahwa skor t hitung di atas skor t table yakni $9,956 > 1,966$ serta Sig ($<0,001$) $< 0,05$. Maka H1 diterima serta H0 ditolak. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara *emphaty* atas kepuasan pelanggan Primajasa Kota Bandung.

Tabel 6
Hasil Uji Hipotesis

Dimensi	T hitung	T tabel	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	4,038	1,966	Diterima
<i>Reliability</i>	7,362	1,966	Diterima
<i>Responsiveness</i>	-2,201	1,966	Diterima
<i>Assurance</i>	8,205	1,966	Diterima
<i>Empathy</i>	9,956	1,966	Diterima

Sumber: Olahan data kuisisioner, 2023

Koefisien Determinasi

Berikut merupakan hasil koefisien determinasi yang dilakukan dengan bantuan SPSS 29.0 :

Tabel 6
Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.882 ^a	.779	.776	1.68091

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Olahan data kuisisioner, 2023

Sesuai hasil dari tabel 6, terlihat bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan direpresentasikan dengan koefisien determinasi yang memiliki nilai R-square = 0.779. Oleh karena itu, dari *output* diatas dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut menunjukkan jika variabel kualitas layanan berpengaruh sebesar 77,9% terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya sebesar 22,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

1. Dimensi *Tangible* berdampak secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan Primajasa kota Bandung melalui Rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta Tahun 2023.
2. Dimensi *Reliability* berdampak secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan Primajasa kota Bandung melalui Rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta Tahun 2023.
3. Dimensi *Responsiveness* berdampak secara negatif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan Primajasa kota Bandung melalui Rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta Tahun 2023.
4. Dimensi *Assurance* berdampak secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan Primajasa kota Bandung melalui Rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta Tahun 2023.
5. Dimensi *Empathy* berdampak secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan Primajasa kota Bandung melalui Rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta Tahun 2023.
6. Dapat disimpulkan kalau secara keseluruhan kualitas layanan berdampak terhadap kepuasan pelanggan Primajasa kota Bandung melalui Rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta Tahun 2023.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A., Ditya, I. P. W., & Widarmanti, T. (2021). Tourist Movement Analysis using Social Media Data in Indonesia. *2021 International Conference Advancement in Data Science, E-Learning and Information Systems, ICADEIS 2021*. <https://doi.org/10.1109/ICADEIS52521.2021.9701947>
- Irawan, H., & Ganiza, R. A. (2021). Analyzing tourist's movement in sarbagita metropolitan area based on geotagged photo in Flickr. *ACM International Conference Proceeding Series*, 60–67. <https://doi.org/10.1145/3493287.3493296>
- Kemenperin. (2019). *Analisis Perkembangan Industri*. Indonesia: Pusdatin Kemenperin.
- Kotler, P., Keller, & Lane, K. (2009). *Marketing Management* (13th edition). Upper Saddle River.
- Nawangsasi, E., & Purnami, Fitriana. L. (2021). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction On Natra Tour And Travel In Surakarta. *Advance : Jurnal Accounting*, 8(2), 74–79. <http://e-journal.stie-aub.ac.id>
- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Evaluasi* (Sugiyono, Ed.). Alfabeta Bandung.
- Sukriah, E. (2014). Pariwisata sebagai sektor unggulan kota Bandung . *Manajemen Resort & Leisure*, 1-10.
- Trisilianto, A. (2020). *Metodologi Penelitian* (Giovanni, Ed.; 1st ed.). CV Andi Offset.

Imayanti Nur Suriah dan Heppy Millanyani, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Primajasa Kota Bandung (Studi Pada Rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta Tahun 2023)*

- Utomo, S., & Hamdani, M. A. (2021). SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS (SIG) PARIWISATA KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN GOOGLE MAPS API DAN PHP. In *Jurnal FIKI: Vol. XI* (Issue 1). <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jurnalfiki>
- Utami, B. S., & Kafabih, A. (2021). Sektor Pariwisata Indonesia di Tengah Pandemi Covid 19. *JDEP (Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan)*, 9.
- Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). PENGARUH STRATEGI PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI TERHADAP REMA LAUNDRY DAN SIMPLY FRESH LAUNDRY DI JALAN CIKUTRA BANDUNG). *Jurnal Ilmiah Online STIE Muhammadiyah Bandung*, 2(18), 106–126.