

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BUS ANGKUTAN UMUM DI
TENGAH ADANYA BUS RAPID TRANSIT (BRT)
(Studi Kasus: PO Ginanjar Randudongkal Kabupaten Pemalang)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

RISKI NUR ITSNAENI

NIM 1617201162

**JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H.SAIFUDDIN ZUHRI**

2022

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BUS ANGKUTAN UMUM DI
TENGAH ADANYA BUS RAPID TRANSIT (BRT)
(Studi Kasus : PO Ginanjar Randudongkal Pemalang)**

RISKI NUR ITSNAENI

NIM. 1617201162

Email : riskinuritsnaeni@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang rendah akan mengakibatkan ketidakpuasan pada pelanggan dan pelanggan itu akan mempengaruhi pelanggan lain untuk tidak menggunakan jasa transportasi itu. Setiap bisnis yang menawarkan jasa/ layanan (*every business is a service business*). PO Ginanjar mengalami penurunan omset yang cukup besar setelah adanya Bus Rapid Transit (BRT) dari 2018 sampai sekarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan bus angkutan umum di tengah adanya Bus Rapid Transit (BRT).

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di kancan atau medan terjadinya gejala. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data yang bersifat kualitatif dan digambarkan dengan kata-kata atau kalimat dipisah-pisah menurut kategorinya untuk memperoleh kesimpulan. Menggunakan metode triangulasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menetapkan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif. Peneliti menggunakan triangulasi metode yaitu dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara berbeda dan menggunakan triangulasi teori yaitu hasil penelitian atau informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bus PO Ginanjar mengalami peningkatan dalam memberikan kepuasan pada pelanggan dengan memberikan fasilitas yang terbaik. Selain itu karawan yaitu supir dan kernet memiliki kemampuan mengetahui mesin rusak berani bertanggung jawab untuk para penumpang, jam operasi bus ginanjar sudah jelas jadi memudahkan penumpang untuk mencari dan menemukan bus ginanjar. Kemudian juga jika tertinggal bus sebelumnya ada bus selanjutnya yang berjarak 15 menit, jadi penumpang untuk menghindari keterlambatan harus menunggu bus lebih awal agar tidak tertinggal bus sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebelum ada BRT bus PO Ginanjar kurang memperhatikan kretia kualitas pelayanan tetapi setelah adanya BRT mereka lebih meningkatkan kualitas pelayanan tersebut walaupun sedikit demi sedikit

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, Bus PO Ginanjar.*

***IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC TRANSPORT BUS SERVICES IN
THE MIDDLE OF RAPID TRANSIT (BRT) BUS
(Case Study: PO Ginanjar Randudongkal Pematang)***

RISKI NUR ITSNAENI

NIM. 1617201162

Email : riskinuritsnaeni@gmail.com

ABSTRACT

Low service quality will result in customer dissatisfaction, and the customer will influence other customers not to use the transportation service. Every business that offers services (every business is a service business). Bus PO Ginanjar experienced a significant decline in turnover after the introduction of Bus Rapid Transit (BRT) from 2018 till now. This study aims to determine the improvement of the quality of public transport bus services in the midst of the Bus Rapid Transit (BRT).

This study is a field research, that is conducted in the place where the symptoms occur. The analytical method used in this research is descriptive qualitative method, which is a method used to analyze qualitative data and is described in words or sentences separated by category to obtain conclusions. Using the triangulation method it is a method in qualitative research to check and establish validity by analyzing from various perspectives. Researcher uses triangulation method by comparing information or data in different ways then using theoretical triangulation to adjust the result of research with relevant theoretical perspective to avoid bias.

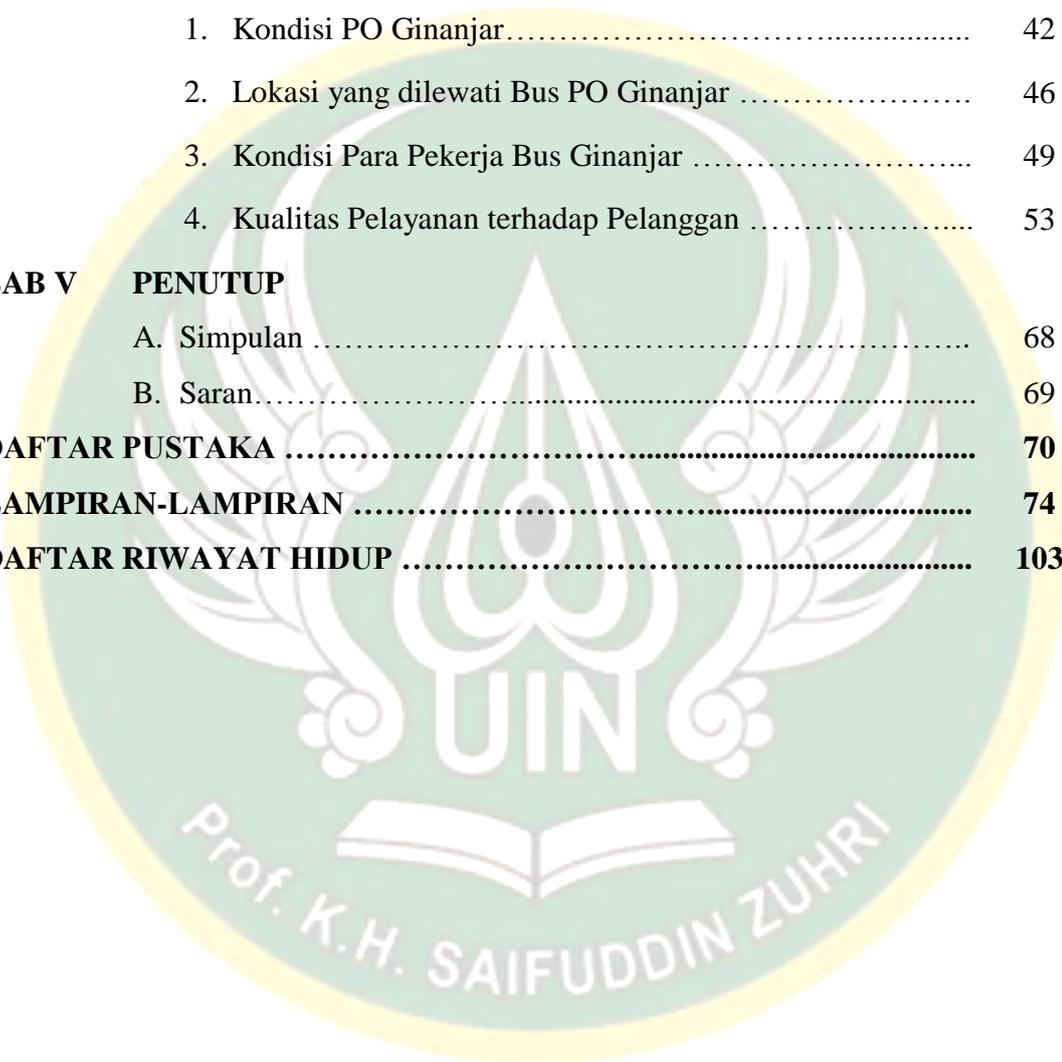
The results showed that the Bus PO Ginanjar has increased in providing satisfaction to customers by providing the best facilities. In addition, the crew, namely the driver and assistant, have the ability to know if the engine is damaged and dare to be responsible for the passengers, the operating hours of the Ginanjar bus are clear, making it easier for passengers to search and find the Ginanjar bus. Then also if you miss the previous bus there is a next bus which is 15 minutes away, so passengers to avoid delays must wait for the bus earlier so as not to miss the bus so that it will increase customer satisfaction. Before there wa a Bus Rapid Transit (BRT) bus PO Ginanjar paid less attention to the service quality criteria but after the BRT they are improving the quality of the service gradually.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Bus PO Ginanjar.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGESAHAN	ii
PERTANYAAN KEASLIAN PENULISAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACK.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Kajian Pustaka	8
F. Sistematika Pembahasan.....	22
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	23
B. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
C. Kriteria Kualitas Pelayanan	24
D. Landasan Teologis	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37
B. Subjek dan Objek Penelitian	38

C. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
D. Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
1. Kondisi PO Ginanjar.....	42
2. Lokasi yang dilewati Bus PO Ginanjar	46
3. Kondisi Para Pekerja Bus Ginanjar	49
4. Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan	53
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	103



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Adanya kemajuan perekonomian global dewasa mendorong pertumbuhan sektor jasa yang begitu pesat. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini, demikian halnya kesempatan kerja banyak tercipta dari sektor jasa. Hal ini besar kemungkinan disebabkan oleh adanya peningkatan pengatur sektor jasa dalam perekonomian, waktu santai yang semakin banyak, presentase wanita yang masuk angkatan kerja semakin besar, tingkat harapan hidup semakin meningkat, produk-produk yang dibutuhkan dan dihasilkan semakin kompleks, adanya peningkatan kompleksitas kehidupan dan perubahan teknologi yang semakin cepat (Ahmad Mutaqin, 2006:1).

Pelayanan menurut Supranto (1997) yang dikutip oleh Arif Wibowo pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut (Arif, 2006:71). Kualitas pelayanan yang rendah akan mengakibatkan ketidakpuasan pada pelanggan, tetapi pelanggan itu akan mempengaruhi pelanggan lain untuk tidak menggunakan jasa transportasi itu. Setiap bisnis yang menawarkan jasa/ layanan (*every business is a service business*). Setiap bisnis yang menawarkan layanan pelanggan yang baik akan memiliki kesempatan yang lebih besar untuk sukses dan berkembang daripada yang tidak terlalu peduli dengan layanan pelanggan. Setiap bisnis yang memiliki komitmen yang jujur terhadap layanan pelanggan akan selalu memiliki barisan pelanggan setia. Bisnis ini akan bertumbuh melalui promosi dari mulut ke mulut dan pelanggan mereka akan tetap setia dalam suka dan duka (Ivonne, 2009:3).

Ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang

disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

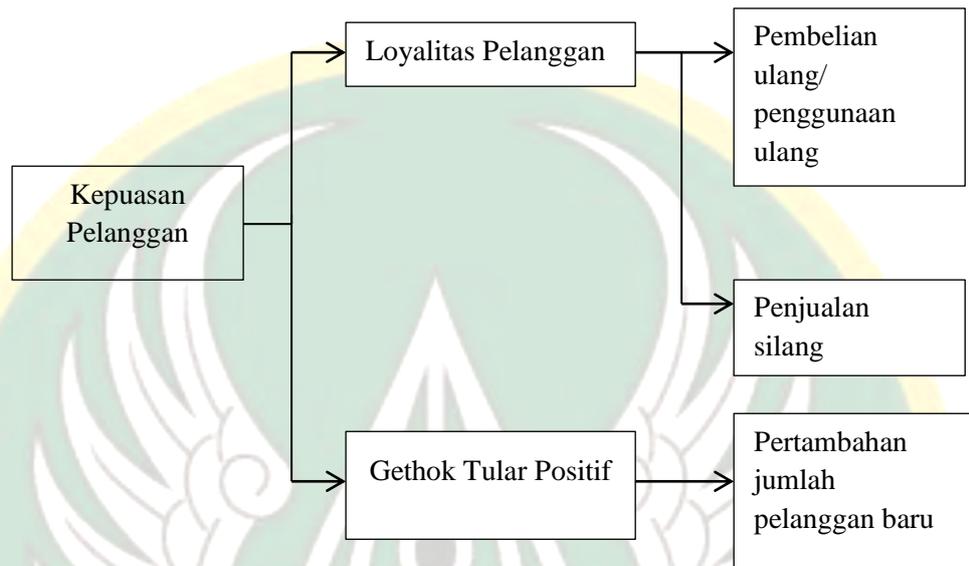
Layanan pelanggan yang hebat tidak terjadi begitu saja tapi memerlukan waktu, energi dan komitmen yang nyata yang harus diberikan oleh setiap orang yang terlibat, tidak hanya dari orang-orang yang melayani konsumen secara langsung. Tidak ada cara yang lebih baik untuk membangun bisnis yang menguntungkan selain berkomitmen penuh untuk membangun level layanan pelanggan terbaik yang dapat disediakan (Ivonne, 2009:3).

Menurut Jurnal Budi Firmansah, dkk (2014:2-3) Keunggulan bersaing sebuah perusahaan jasa dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Perusahaan seharusnya mampu memberikan pelayanan dengan bagus dari pesaing secara konsisten. Suatu pelayanan dikatakan bagus apabila pelayanan tersebut memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan sasaran. Pemberian pelayanan yang baik akan mendorong pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan kuat antara pelanggan dan perusahaan membantu perusahaan dalam memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan perusahaan dapat memahami harapan dan kebutuhan pelanggan maka pelanggan akan menggunakan kembali jasa tersebut karena mereka sudah merasakan kenyamanan, dengan begitu suatu perusahaan dapat mempertahankan eksistensinya dengan bus lain.

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan yang tidak puas akan kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain,

atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (diam) (Daryanto dan Ismanto, 2014:37).

Sebagai pelaku bisnis atau pelaku pemberi layanan kita perlu mengidentifikasi apa yang pelanggan anda harapkan, kemudian penuhi harapan-harapan itu, dan kalau mungkin lampau harapan-harapan itu.



Gambar 1.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan

(Pasuraman dan Zeithmal, 1998: 55)

Menurut Parasuraman dan Zeithmal melakukan beberapa penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yang biasa disebut sebagai dimensi kualitas. Dalam perkembangannya, dimensi kualitas yang semula berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok, diantaranya : *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) (Pasuraman dan Zeithmal, 1998: 55-56).

Indonesia adalah negara yang penduduknya sangat padat dan memiliki kebutuhan kompleks, berbagai aktivitas manusia dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata,

maupun *travelling*. Keadaan ini menjadi dampak pada kebutuhan sektor jasa transportasi baik darat, laut maupun udara.

Hal ini pada akhirnya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antara moda transportasi baik darat, laut, maupun udara dalam memberikan layanan terbaik untuk memperoleh konsumen atau penumpang yang setia. Di Indonesia transportasi darat masih menjadi primadona seperti bus, travel, mobil angkutan umum, taksi atau kereta api. Transportasi yang masih banyak digunakan masyarakat Indonesia adalah bus. Bus menawarkan alternatif jurusan dan tujuan yang berbeda-beda. Alasan masyarakat memilih bus karena tariff yang masih terjangkau dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.

Di Purbalingga bus yang terkenal salah satunya adalah bus PO Ginanjar yang pemiliknya ada di Randudongkal Kabupaten Pemalang. PO Ginanjar berdiri pada tahun 1997, dengan arah Pemalang-Purwokerto dan Pemalang-Randudongkal. PO Ginanjar mempunyai 15 unit armada bus, terdiri dari 10 unit bus aktif beroperasi arah Pemalang-Purwokerto dan 5 unit bus beroperasi arah Pemalang-Randudongkal. Tarif untuk bus Ginanjar Purbalingga-Purwokerto Rp. 3.000 untuk mahasiswa atau pelajar jarak jauh dan Rp.2.000 untuk jarak dekat, pegawai PT atau buruh Rp. 4.000 untuk jarak jauh dan Rp. 3.000 untuk jarak dekat. Kemudian untuk penumpang biasa Rp. 5.000 untuk jarak jauh dan Rp. 4.000 untuk jarak dekat, untuk penumpang dan barang Rp. 10.000 untuk jarak jauh dan Rp. 7.000 untuk jarak dekat. Sebelum ada BRT PO. Ginanjar mendapat penghasilan satu hari Rp. 200.000 – Rp. 400.000 tergantung dengan banyaknya penumpang dan dalam 1 (satu) tahun bisa menghasilkan rata-rata Rp. 98.750.000. Sebelum adanya BRT PO Ginanjar juga memiliki pelayanan yang sama dengan bus-bus yang lain, seperti: menaikkan dan menurunkan penumpang terburu-buru, berdesak-desakan, panas dan terkadang tarifnya berbeda-beda tergantung kondektur yang meminta. (Wawancara dengan pemilik PO Ginanjar pada 11 Juli 2020)

Bus kota masih menjadi primadona masyarakat, maka dari itu pengusaha atau perusahaan jasa bus tersebut harus pintar untuk mengubah strategi pelayanan menjadi lebih baik untuk memuaskan para pelanggannya, sehingga pelanggannya tidak memilih bus lain sebagai alternatifnya. Masyarakat lebih memilih bus yang memiliki armada dan pelayanan yang bagus, di Purbalingga-Purwokerto sendiri sudah ada bus yang memilikinya yaitu bus BRT (*Bus Rapid Transit*).

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng rute Purwokerto-Purbalingga diresmikan pada 13 Agustus 2018. Bus Purwokerto-Purbalingga ini memiliki 47 halte. 24 halte ke arah Purbalingga dan 23 halte ke arah Purwokerto. Pada awal diresmikan bus BRT ini memiliki 8 unit bus, dan pada bulan September bertambah menjadi 14 bus yang beroperasi. Pada awal bus ini diresmikan masyarakat diberi kesempatan untuk menaiki bus dengan gratis. Selanjutnya masyarakat dikenakan tarif sebesar Rp.4000 untuk umum dan Rp. 2000 untuk pelajar, mahasiswa dan veteran. (Wawancara dengan pegawai BRT Tegar Endro pada 3 Juni 2020)

Masyarakat lebih memilih menggunakan BRT dari pada menggunakan angkutan umum karena tarifnya lebih murah, selain itu juga karena pelayanan BRT lebih bagus dan armada juga bagus. Dengan adanya BRT pendapatan bus PO Ginanjar menurun, yang semula Rp. 200.000-Rp.400.000 sekarang menjadi Rp. 100.000-Rp.150.000 dengan total omset 1 (satu) tahun rata-rata Rp. 54.290.000 sangat menurun drastis ,terkadang juga hanya bisa untuk membeli bahan bakar solar. Tidak hanya bus PO Ginanjar bus lain seperti Lestari Muda, Revina, Ragil dan lain sebagainya juga mendapatkan dampaknya.

Pada saat awal BRT Purbalingga-Purwokerto mulai beroperasi bus umum jurusan Purbalingga-Purwokerto sempat mogok beroperasi dan meminta agar memberhentikan operasi BRT. Tetapi karena dari pihak BRT dan Pemerintah tetap tidak akan menghentikan BRT maka bus umum seperti PO Ginanjar tetap beroperasi seperti biasanya.

Hal ini membuat dampak bagi bus PO Ginanjar mengalami penurunan omset yang cukup besar, kemudian bus ginanjar juga memikirkan bagaimana cara agar bisa kembali bangkit dan tetap bisa beroperasi seperti biasanya dan bisa menarik para pelanggan agar bisa menggunakan bus ginanjar lagi. Sesudah adanya bus BRT PO Ginanjar juga sudah mulai memperbaiki pelayanan seperti bersikap lebih sopan dan lebih menjaga keramah tamahan kepada pelanggan.

Melihat permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti secara mendalam tentang peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PO Ginanjar. Maka peneliti mengangkat judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus Angkutan Umum di Tengah Adanya Bus Rapid Transit (BRT) (Studi Kasus: PO Ginanjar Randudongkal Kabupaten Pemalang)”** sebagai bahan penelitian tugas akhir kuliah.

B. Definisi Operasional

1. Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Hanifah, 2015)

Pelayanan yaitu proses pemberian bantuan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan sesuatu pada jual beli barang atau jasa sehingga orang tersebut memperoleh sesuatu yang diinginkan. (Ahmad, 2006)

Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang secara langsung. (Moenir, 2005:47)

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. (Zainal, dkk, 2017:180)

Kualitas Pelayanan ditentukan oleh bagaimana kesesuaian antara pelayanan yang telah diberikan dengan harapan yang dipikirkan

oleh pelanggan atau penerima layanan tersebut. Para pelanggan akan menilai kinerja suatu pelayanan yang telah mereka terima dan apa yang mereka dapatkan atau rasakan dalam suatu layanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pelanggan maka akan semakin tinggi pula kepuasan para pelanggan. Dan akan berdampak positif pada perusahaan tersebut.

3. Kriteria Kualitas Pelayanan

Menurut Grongos yang dikutip Tjiptono mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yaitu:

- a. *Professionalisme and Skills* yaitu pelanggan mendapati penyedia jasa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan.
- b. *Attitudes and Behavior* yaitu pelanggan merasa penyedia jasa menaruh perhatian yang besar pada mereka dan membantu memecahkan masalah.
- c. *Accessibility and Flexibility* yaitu jam operasi, lokasi dan sebagainya dirancang sedemikian rupa sehingga memudahkan pelanggan dapat mengakses dengan mudah.
- d. *Reliability and Trustworthiness* yaitu mengandalkan penyedia jasa untuk apapun yang telah disepakati.
- e. *Recovery* yaitu bila terjadi sesuatu maka penyedia jasa akan mengambil tindakan dan mencari solusi yang tepat.
- f. *Reputation and Credibility* yaitu pelanggan meyakini bahwa penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan imbalan yang sesuai dengan biaya yang keluar (F. Tjiptono, 2005:261).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah cara bus PO Ginanjar meningkatkan kualitas pelayanannya di tengah adanya BRT Trans Jateng?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan bus PO Ginanjar di tengah adanya BRT Trans Jateng.

2. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan menambah wawasan berpikir peneliti mengenai cara meningkatkan kualitas pelayanan bus PO Ginanjar di tengah adanya BRT Trans Jateng Purbalingga-Purwokerto.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran kondisi konsumen atau pelanggan atau penumpang PO Ginanjar, selanjutnya dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

c. Bagi Akademisi

Dapat dijadikan informasi tambahan bagi pembaca untuk menambah referensi penelitian yang lebih baik selanjutnya.

d. Bagi Konsumen

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tambahan dan menjadi suatu pertimbangan dalam memilih jasa transportasi.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berguna sebagai bahan acuan yang relevan yaitu salah satunya dengan cara mengkaji penelitian-penelitian terdahulu. Sebelum melakukan penelitian ini penulis mencari referensi-referensi yang terdapat pada penelitian-penelitian yang dilakukan oleh beberapa orang.

Jurnal Selvy Normasari, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati, pada tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan(Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)”. Menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, diterima dengan kontribusi sebesar 17,20%. Hasil kualitas pelayanan yang berkontribusi paling tinggi dimata tamu pelanggan ada dua hal yaitu karyawan Hotel Pelangi Malang merespon permintaan tamu pelanggan dengan cepat dan arsitektur bangunan yang unik mampu memberikan kenyamanan tamu pelanggan saat menginap di Hotel Pelangi Malang. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan diterima dengan kontribusi 15,10%, kemampuan karyawan Hotel Pelangi Malang memahami kebutuhan tamu pelanggan sangat berpengaruh penting terhadap citra Hotel Pelangi Malang. Citra itu sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif dan merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan ditolak dengan kontribusi sebesar 40,30%, karena tamu pelanggan tidak bisa loyal apabila belum merasakan kepuasan menginap di Hotel Pelangi Malang.

Skripsi Linda Puspitasari pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng Special Sambal “SS” Purwokerto)”. Hasil penelitian bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal ini ditunjukkan dari hasil uji regresi linier berganda. Indikator kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu *Performance, Durability, Confermance, Features, Reliability, Asthetic* mempengaruhi kepuasan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu *Tangibles, Reliability, Responsivenes, Emphaty, Assurance*. Dengan adanya kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik mampu bersaing (*kompetitif*), tentunya juga akan mempengaruhi rasa kepercayaan konsumen.

Jurnal Ari Prasetyo pada tahun 2012 dengan Judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kualitas Pelayanan (PT TIKI Cabang Semarang)”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang, maka dapat disimpulkan bahwa: Kualitas pelayanan PT. TIKI Cabang Semarang termasuk kategori tinggi, harga jasa pengiriman barang PT. TIKI Cabang Semarang termasuk kategori kompetitif, dan kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang termasuk kategori tinggi. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. TIKI Cabang Semarang. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan semakin kompetitif harga jasa yang ditetapkan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. TIKI Cabang Semarang.

Jurnal Yesenia dan Edward H Siregar pada tahun 2014 dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan”. Dengan hasil bahwa konsumen KFC mayoritas berjenis kelamin perempuan, konsumen yang datang terbanyak pada usia 16-25 tahun dan sebagian besar berpendidikan terakhir SMA serta berprofesi kebanyakan sebagai pelajar atau mahasiswa. Tingkat pendapatan konsumen per bulan > Rp. 1.000.000 dan setiap kali berkunjung, pelanggan KFC rata-rata menghabiskan Rp. 20.000-Rp. 50.000. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan KFC dalam kategori sangat puas. Berdasarkan penelitian, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun memiliki

pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan total pengunjung, karakteristik pelajar maupun non pelajar. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka konsumen akan semakin loyal terhadap KFC. Kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan total pengunjung, karakteristik pelajar maupun non pelajar. Semakin tinggi kualitas produk maka konsumen akan semakin puas. Kepuasan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas berdasarkan total pengunjung, karakteristik pelajar maupun non pelajar. Semakin tinggi kepuasan maka konsumen akan semakin loyal terhadap KFC.

Skripsi Evrina Wardhani pada tahun 2010 yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kedai Digital 23 Semarang)”. Dengan hasil penelitian kualitas produk merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan, karena pelanggan tidak hanya membeli produk hanya karena keunikan produk tetapi juga pelanggan menginginkan produk yang berkualitas yang ditawarkan oleh Kedai Digital. Semakin tinggi kualitas produk dalam memuaskan pelanggan, maka menyebabkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif pada kepuasan pelanggan adalah terbukti kebenarannya. Hal ini dapat terjadi karena pelayanan yang baik (*excellent service*) akan membentuk persepsi awal pelanggan mengenai suatu perusahaan secara keseluruhan. Keramahan dan perhatian yang diterima pelanggan dari perusahaan akan menjadi suatu kesan yang mendalam sehingga pelanggan merasa senang terhadap perusahaan. Nilai pelanggan akan berpengaruh secara positif pada kepuasan pelanggan adalah terbukti kebenarannya. Hal ini terjadi karena dalam memutuskan untuk membeli sebuah produk, pelanggan akan membandingkan seberapa besar manfaat yang nantinya didapatkan. Pengaruh positif ini tampak pada sebagian besar pernyataan pelanggan Kedai Digital 23 Semarang yang menyatakan bahwa harga dan biaya yang mereka bayarkan untuk

memesan produk di Kedai Digital 23 Semarang sudah sesuai dengan apa yang mereka dapatkan, baik dilihat dari kualitas produk, kualitas layanan yang dirasakan, manfaat yang diperoleh, serta pengalaman yang mereka rasakan selama menjadi pelanggan Kedai Digital 23 Semarang.

Jurnal Shandy Widjoyo Putro pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya”. Bahwa kualitas layanan pada restoran Happy Garden memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran Happy Garden. Hal ini berarti jika kualitas layanan ditingkatkan maka kepuasan konsumen restoran Happy Garden juga akan meningkat. Kualitas produk pada restoran Happy Garden memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran Happy Garden. Hal ini berarti jika kualitas produk ditingkatkan maka kepuasan konsumen restoran Happy Garden juga akan meningkat. Kepuasan konsumen pada restoran Happy Garden memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Happy Garden. Hal ini berarti jika kepuasan konsumen ditingkatkan maka loyalitas konsumen restoran Happy Garden juga akan meningkat.

Skripsi Oldy Ardhana pada tahun 2010 yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar Semarang)”. Berdasarkan seluruh data yang diperoleh maka kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kemudian harga secara parsial juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Jurnal Inka Janita Sembiring, Suharyo, dan Andriani Kusumawati pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas

Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)". Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, apabila kualitas produk ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan meningkat. Produk McDonald's memiliki standard sesuai ketetapan yang dibuat McDonald's secara global, hal ini menyebabkan kualitas produk setiap cabang McDonald's yang tersebar di Indonesia harus sesuai dengan standar tersebut, mengingat McDonald's adalah restoran *fastfood* yang telah tersebar di seluruh dunia maka standar yang ditetapkan pun bertaraf internasional. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan (*expected quality*) dan kualitas yang dirasakan (*perceived quality*). Hal tersebut karena pelanggan selalu menilai suatu pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak terlepas dari kreativitas pelayanan yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Pelanggan yang mencapai tingkat kepuasan yang tinggi akan memiliki ikatan pada merek produk, bukan hanya preferensi rasional dan pada akhirnya akan membangun loyalitas pelanggan. Kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, persaingan merebutkan pelanggan pada usaha restoran, khususnya *fastfood*. Restoran *fastfood* yang semakin marak dan produk yang ditawarkan juga semakin bervariasi, kualitas produk memang sangat penting untuk semua restoran untuk mempertahankan dan mendapatkan pelanggan. Kualitas produk yang baik dari suatu restoran *fastfood* tidak menjamin terciptanya loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, sehingga jika upaya peningkatan kualitas

pelayanan yang dilakukan perusahaan berhasil maka loyalitas pelanggan akan dapat tercipta.

Jurnal Dwi Aryani dan Febriana Rosinta pada tahun 2010 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (PT Human Resource Development Institute)”. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibility*. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan yang lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan. Dari penelitian ini diketahui pula bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas layanan KFC terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hal ini ditunjukkan oleh lebih banyaknya variabel loyalitas pelanggan yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sedikit variabel dipengaruhi oleh variabel lain di luar kualitas layanan.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Selvi Normasari, Srikandi Kumadji, dan Andriani Kusumawati, 2013	Jurnal: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas	Meneliti tentang Kualitas Pelayanan apakah berpengaruh untuk perusahaan	Objek dan metode penelitian	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kontribusi 17,20%.

		Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)			Kontribusi yang paling tinggi: karyawan hotel merespon permintaan tamu dengan cepat, arsitektur bangunan yang memberikan kenyamanan pelanggan saat menginap. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan dengan kontribusi 15,10%. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan ditolak dengan kontribusi 40,30%
2	Linda Puspitasari, 2016	Skripsi: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap	Meneliti tentang kualitas pelayanan pada suatu perusahaan	Objek dan Metode Penelitian	Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan

		Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng Sambal “SS” Purwokerto			pelanggan hal ini ditunjukkan dari hasil uji regresi linear berganda. Indikator kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: <i>Performance, Durability, Confermance, Features, Reliability, Asthetic.</i> Indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: <i>Tangibles, Reliability, Responsivene s, Emphaty, Assurance.</i>
3	Ari Prasetyo, 2012	Jurnal: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kualitas Pelayanan (PT TIKI Cabang Semarang)	Meneliti tentang Kualitas pelayanan pada perusahaan	Objek dan metode penelitian	Kualitas pelayanan PT TIKI Cabang Semarang termasuk kategori tinggi, harga jasa pengiriman termasuk kategori kompetitif dan kepuasan pelanggan termasuk

					<p>kategori tinggi. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT TIKI.</p>
4	<p>Yesenia dan Edward H Siregar, 2014</p>	<p>Jurnal: Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan</p>	<p>Meneliti tentang kepuasan pelanggan</p>	<p>Objek dan metode penelitian</p>	<p>Tingkat kepuasan pelanggan KFC dalam kategori sangat puas. Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan namun memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan total pengujung, karakteristik pelajar maupun non pelajar.</p>

					Semakin tinggi kualitas layanan maka konsumen akan semakin loyal terhadap KFC.
5	Evrina Wardhani, 2010	Skripsi: Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kedai Digital 23 Semarang)	Meneliti tentang Kualitas pelayanan	Objek dan metode Penelitian	Semakin tinggi kualitas produk dalam memuaskan pelanggan, maka menyebabkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif pada kepuasan pelanggan adalah terbukti kebenarannya. Terjadi karena pelayanan yang baik akan membentuk persepsi awal pelanggan mengenai suatu perusahaan secara

					keseluruhan. Nilai pelanggan berpengaruh secara positif pada kepuasan pelanggan adalah terbukti kebenarannya.
6	Shandy Widjoyo Putro, 2014	Jurnal: Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen pada Restoran Happy Garden Surabaya	Meneliti tentang Kualitas layanan	Objek dan metode penelitian	Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan

					signifikan terhadap loyalitas konsumen.
7	Oldhy Ardhana, 2010	Skripsi: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar Semarang)	Meneliti tentang kualitas pelayanan	Objek dan metode penelitian	Berdasarkan seluruh data yang diperoleh maka kualitas pelayanan secara parsial juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kemudian harga secara parsial juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. lokasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

					pelanggan.
8	Inka Janita Sembiring, Suharyo, dan Andriani Kusumawati, 2014	Jurnal: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang)	Meneliti tentang kualitas pelayanan	Objek dan metode penelitian	Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
9	Dwi Aryani, Febriana Rosinta, 2010	Jurnal: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (PT Human Resource Development Institute)	Meneliti tentang kualitas pelayanan	Objek dan metode penelitian	Terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Variabel kepuasan

					pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan yang lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan.
--	--	--	--	--	---

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman mengenai penelitian ini, maka penulis akan memamparkan penulisan penulisan laporan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Pada bab ini mencakup sub bab yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori. Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan tinjauan pustaka atau penelitian terdahulu yang relevan serta landasan teologis yang berhubungan dengan tema penelitian.

BAB III Metode Penelitian. Pada bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan. Disini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

BAB IV Hasil penelitian dan Pembahasan. Pada bab ini berisi pembahasan atau deskripsi data tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V Penutup. Pada bab ini atau bab penutup ini berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kemudian selanjutnya daftar isi dan lampiran-lampiran.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan Bus PO Ginanjar ditengah keberadaan BRT dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Bus PO Ginanjar tetap memberikan fasilitas yang terbaik untuk para penumpang agar mereka merasa nyaman dan tidak takut terjadi sesuatu dijalan karena secara fisik dan kelengkapan kendaraan sudah aman. Hal ini juga membuat pelanggan makin percaya dengan adanya kepastian hukum yang dimiliki oleh bus ginanjar.
2. Menjadi pelayanan jasa dibidang transportasi darat tentunya memiliki resiko yang tinggi, selain perusahaan memiliki asuransi untuk bus mereka juga bertanggung jawab jika terjadi sesuatu yang menimpa penumpangnya karena kelalaian dari pihak bus itu sendiri. Mereka siap bertanggung jawab dan membiayai jika terjadi sesuatu dengan penumpang.
3. Dalam melayani penumpang terutama di bidang jasa karyawan harus melayani dengan sepenuh hati, dengan keramahan dan selalu menjunjung tinggi nilai kesopanan. Pemilik bus ginanjar selalu memilih karyawan dengan melihat hal tersebut, karena dengan karyawan memiliki unsur-unsur tersebut bisa menambah nilai lebih dari penilaian dan akan selalu diingat oleh para penumpang.
4. Karyawan bus ginanjar dalam pelayanannya memang memiliki kesopanan dan keramahan yang tinggi walaupun mereka tidak memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, karena jika memiliki nilai-nilai tersebut maka banyak pelanggan yang merasa senang karena dihargai menjadi pelanggan kemudian mereka akan menjadi berlangganan untuk menggunakan jasa tersebut. Perilaku tersebut juga menunjukkan bahwa bus ginanjar memiliki daya tangkap yang baik

karena telah membantu para pelanggan dan juga membantu memecahkan masalah jika terjadi keterlamabatan.

5. Sebelum ada BRT bus PO Ginanjar kurang memperhatikan kretia kualitas pelayanan tetapi setelah adanya BRT mereka lebih meningkatkan kualitas pelayanan tersebut walaupun sedikit demi sedikit.

B. SARAN

Atas dasar hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang telah diperoleh maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan, dengan cara menerapkan *standard operational procedure* (SOP) pada saat akan bekerja untuk meningkatkan kedisiplinan para karyawan agar dapat dilaksanakan dengan baik.
2. Menetapkan tarif yang pasti dan ketetapan tersebut dipasang ditempat yang mudah dilihat penumpang atau pelanggan, agar pelanggan tidak merasa kebingungan, selain itu untuk menghindari adanya kecurangan dari karyawan untuk menaikkan tarif.
3. Menambah AC dan pengharum ruangan sehingga akan menjadi nyaman untuk para penumpang jadi tidak harus semua jendela dibuka yang menyebabkan polusi udara masuk ke dalam bus.
4. Studi yang dilakukan oleh peneliti masih banyak kekurangan dan masih ada keterbatasan maka diharapkan penelitian ini bisa dilanjutkan oleh peneliti yang lain dengan sudut pandang pengaruh karyawan yang kurang pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (studi pada bengkel Caesar, Semarang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Diponegoro. Semarang
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta. Rineka cipta
- , 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta : Rineka cipta.
- Aryani, Dwi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (PT Human resource Development Institute)*
- Bimamoro, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Daryanto dkk. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta:Gava Media.
- Fathoni, Abdurrahman. 2006. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : Rineka cipta
- Fauziyah, Nur. 2015. *Efektivitas Penggunaan Alat Bantu Reaksi Gerakan Tangan Bagi Kaum Disabilitas*.
- Firmansyah, Budi, dkk. *Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Penumpang dalam Memilih Jasa Transportasi PO Sumber Alam*. 2014. *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.
- Hadi, Sutrisno. 2002. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta : Ansi offset.
- Hafifudin, Diddin dkk. 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta : Gema Insani.
- Hamdani, Lupioadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat.

- Hasan, M Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Dasar-Dasar Perbankan*. Yogyakarta : Bumi Aksara.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana.
- Koenejoroningrat. 1994. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat Ketiga*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Linda Puspita Sari. 2016. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus : waroeng sepecial sambal "SS" Purwokerto)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN). Purwokerto.
- Maleong, Lext. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif* .Yogyakarta : Remaja Rosdakasya.
- Moneir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyaningsih, Luh Ayu. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar E-Jurnal Manajemen Unud vol 5 no 1*
- Mutaqin, Ahmad. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Bus PO Timbul Jaya Wonogiri.
- Normasari, Selvy. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap di Hotel Pelang Malang)*.
- Purnama, Nursya'bani. 2005. *Manajemen Kualitas Perpektif Global*. Yogyakarta : Ekorlisia.
- Prasetio, Ari. 2014. *Pengaruh Kualitas dan Harga Terhadap Kualitas Pelayanan (PT TKI cabang Semarang)*.

- Saleh, Akh. Muwafiq. 2010. *Public Service Communicattion*. Malang : UMM Press.
- Sembiring, Inka Janita, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loylitas Pelanggan (studi pada pelanggan MC.Donalds MT.Haryono Malang)*
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R Dan O*. Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta : Andi.
- , 2012. *Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV Andi offest.
- , 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia publishing.
- Usman, Husnaeni dkk. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi aksara.
- Wardhani, Evrina. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan kedai digital 23 Semarang)*. Skripsi. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Wibowo, Arif. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Pelanggan*. (UNY)
- Wijoyo Putro, Sandi. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*.
- Wood, Ivone. 2009. *Layanan Pelanggan Cara Praktis Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Yasenia, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan*.

Zainal,dkk. 2007. *Islamik Marketing Manajemen Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasullulah Saw.* Jakarta : Bumi aksara

Zeithmal, Pasuraman. 1998. *Konsep dan Pengukuran Kualitas Jasa,Kajian Bisnis dan Manajemen.* vol 4 no 1.

