

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PERBAIKAN KUALITAS
JASA TRANSPORTASI UNTUK ARMADA BIS WISATA
DI PERUSAHAAN OTOBIS DARMA SARDIA**

DRAFT TUGAS AKHIR

Oleh :

NAMA : Eko Harianto

NIM : 05.01.006



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS WIDYATAMA**
SK. Ketua Badan Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)
Nomor: 027/BAN-PT/AK-VII/S1/VII/2004
**BANDUNG
2008**

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Widyatama

“Pernyataan Tidak Mencontek Atau Melakukan Tindakan Plagiat”

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Eko Harianto
Nim : 05.01.006

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul :

**“ ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PERBAIKAN KUALITAS
JASA TRANSPORTASI UNTUK ARMADA BIS WISATA
DI PERUSAHAAN OTOBIS DARMA SARDIA”.**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, September 2008

Penulis

Eko Harianto

ABSTRACT

DS Autobus Company was established in 1952. In the beginning, the company was not running bus as its main business but it was managing trucks transportation services. In 1970, this company started to run bus business. DS Autobus Company was established by H. Basar Darma Sadia. The company headquarter is at Jl. Sindanglaya, Bandung.

The problem which is investigated is how far the customer satisfaction level is from service quality of the company.

This research has been prepared to help the company improve its service quality. Suggestion for improvement can be done when customer's perception and expectation are known. One of the factors that determine customer satisfaction is service quality that is composed of five dimensions.

Model of analysis that is used in this research is SERVQUAL. This model can investigate perceptions and expectations of customers based on five service dimensions and identify five gaps that cause low quality. Gaps mean unsuitable conditions between perceived service and expected service.

From data analyzing and processing it can be concluded that customers expect to get the best service, expectation level that is expected by customers that almost fulfill by the company is about the rent price, from tangible dimension that got lowest score is feet space between chairs. Service quality priority that is expected to improve based on ZOT level are feet space between chairs, bus aisle width, reclining seat, and bus' crew performance.

Key Words: Transportation Management, Service Quality, Service Management

KATA PENGANTAR



Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas segala Rahmat, Hidayah, serta Inayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA TRANSPORTASI UNTUK ARMADA BIS WISATA DI PERUSAHAAN OTOBIS DARMA SARDIA”** Sebagai salah satu syarat akademik untuk memenuhi syarat mata kuliah Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Widyatama.

Penulis tidak dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik tanpa ada bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang memberikan bantuan terutama kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan kekuatan serta keimanan selama ini.
2. kedua orang tua saya terutama kepada ibunda yang telah dipanggil oleh allah SWT dan Adikku tercinta, yang telah mencurahkan kasih sayang dan pengertian yang teramat berarti bagi penulis.
3. Bapak Setijadi, M.T., Selaku Pembimbing utama sekaligus Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Widyatama Bandung, yang telah memberikan arahan dan ilmunya yang penulis perlukan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Segenap staf dan karyawan Yayasan Widyatama yang telah memberikan motivasi kepada penulis, TERIMA KASIH.
5. Bapak A. Edi Sudiarto, Ir., M.sc. selaku Wakil Dekan Teknik.
6. Orang yang spesial, yang selalu ada dihati saya ”Siti komariah”, yang telah membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

7. Segenap pimpinan, staf, dan karyawan Otobis PO DS yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Dosen Teknik Industri Universitas Widyatama, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama di bangku kuliah.
9. Keluarga besar di Yogyakarta dan Bandung yang tiada henti-hentinya memberikan doa dan motivasi kepada penulis selama menjalani kuliah di Universitas Widyatama Bandung.
10. Temen-temen seperjuangan : Leo Tombus Sagala, Giatno, Chandra, Ibnu, Dudu, Vani, Edi, Kiki, Ade dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan semuanya.
11. temen-temen "BENDOL": Unyay, Obir, Ucin, Bredoh, Martheend
12. Temen-temen Kost "TUT ELLA": Heru, Ucha, Echa, Oka, Kamal, mamen dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan semuanya.
13. Terakhir buat semua temen2 Kuliah khususnya anak2 T.I semua.....

Penulis menyadari dengan segala kekurangannya bahwa dalam laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, terlepas dari semua itu semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Bandung, September 2008

(Eko Harianto)