MUSYTARI
ISSN : 3025-9495

Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAYTRANS SHUTTLE: STUDI KASUS PADA POOL DAYTRANS CABANG PASTEUR

Nonik Novi Meilina[1], Wentri Merdiani[2]
Administrasi Bisnis, International Women University
Alamat e-mail : noniknopi@gmail.com[1], wentri@iwu.ac.id[2]

ABSTRACT

This study aims to determine customer perceptions of the service quality of DayTrans Shuttle at the Pasteur branch and how it influences customer satisfaction. The study also identifies the strengths and weaknesses of the service based on customer perceptions and formulates strategies to improve service quality in order to meet user expectations. This research uses a descriptive quantitative approach with observation, interview, and documentation methods, referring to the five SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). Data were obtained from interviews with 5 customer informants or DayTrans Shuttle users, 1 DayTrans staff member, and 1 staff member from the Tourism Office as supporting data. The results show that, in general, customers have a positive perception of the services provided by DayTrans Shuttle Pasteur, especially in terms of reliability and tangibles. Although the dimensions of empathy and responsiveness are still considered good, they indicate the need for improvement in terms of personal attention and staff responsiveness. The service quality provided by DayTrans has been proven to have a significant influence on customer satisfaction, which is reflected in customer loyalty and their willingness to recommend the service to others. DayTrans' main strengths lie in its legal status, vehicle comfort, and punctuality. However, weaknesses were found in the limited parking space, inconsistency in staff service, and the underdeveloped complaint handling system. The recommended service improvement strategies focus on human resource training, SOP enhancement, strengthening of the customer complaint system, and technology-based service innovation.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, DayTrans Shuttle, Tourists*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan DayTrans Shuttle cabang Pasteur serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan berdasarkan persepsi pelanggan serta merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi ekspektasi pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang mengacu pada lima aspek SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Data diperoleh dari wawancara kepada informan yang terdiri dari 5 informan pelanggan atau pengguna Shuttle Daytrans, 1 staf DayTrans dan 1 staf Dinas Pariwisata sebagai data pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelanggan

Article history
Received: September 2025
Reviewed: September 2025
Published: September 2025

Plagirism checker no 1141
Doi : prefix doi :
10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

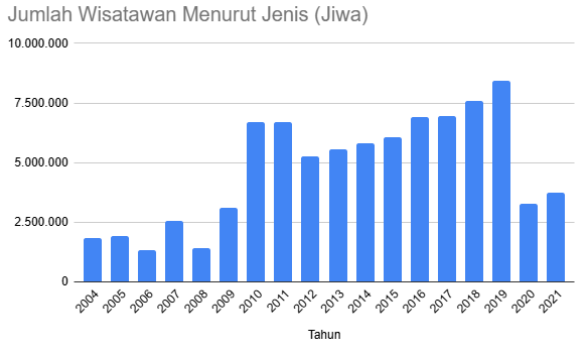
memiliki persepsi positif terhadap layanan DayTrans cabang Pasteur, terutama pada aspek keandalan dan bukti fisik. Dimensi empathy dan responsiveness meskipun masih tergolong baik, namun menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal perhatian personal dan daya tanggap staf. Kualitas layanan yang diberikan DayTrans terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang tercermin dalam loyalitas serta kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Kekuatan utama DayTrans terletak pada legalitas, kenyamanan armada, dan ketepatan waktu. Sementara itu, kelemahan ditemukan pada keterbatasan lahan parkir, ketidak konsistenan pelayanan staf, dan sistem pengaduan yang belum optimal. Strategi peningkatan difokuskan pada pelatihan SDM, perbaikan SOP, penguatan sistem pengaduan pelanggan, dan inovasi layanan berbasis teknologi.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, DayTrans Shuttle, Wisatawan

A. Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Perkembangan sektor ini tidak hanya mencakup objek wisata, tetapi juga aspek transportasi yang mendukung mobilitas wisatawan antardaerah. Salah satu moda transportasi darat yang banyak digunakan adalah shuttle travel, yang menawarkan layanan antarkota dengan kenyamanan dan kecepatan yang relatif tinggi.

Salah satu fungsi dari transportasi adalah sebagai media penghubung antar kota satu dengan lainnya. Bandung bukan hanya dikenal sebagai kota wisata, tetapi juga sebagai pusat pendidikan dan ekonomi yang menarik banyak pendatang dari berbagai daerah. Sebagai kota tempat orang bekerja, berkuliah, sekaligus berwisata. Hal tersebut dikuatkan oleh grafik yang dikutip dari BPS Jumlah Wisatawan Menurut Jenis (Jiwa), 2004 sampai 2020.



***Gambar 1. 1** Jumlah Pengunjung ke Bandung (2004-2021)*

Sumber: BPS (2020)

Grafik tersebut menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun pariwisata di Kota Bandung terus berkembang. Bandung memiliki mobilitas penduduk yang sangat tinggi setiap harinya. Banyak mahasiswa dari luar kota yang menempuh pendidikan di Bandung, begitu pula para pekerja yang melakukan perjalanan bisnis atau komuter, serta wisatawan yang datang untuk menikmati destinasi wisata di kota ini. Kondisi ini tentu mendorong tingginya permintaan akan layanan transportasi yang andal, nyaman, dan efisien untuk mendukung aktivitas masyarakat yang beragam tersebut.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan kebutuhan akan transprotasi yang efisien, berbagai penyedia jasa tour and travel bermunculan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan tersebut. Saat ini, layanan transportasi umum tidak hanya dilayani oleh transportasi konvensional seperti bis dan kereta, tetapi juga oleh travel khusus yang mempunyai fasilitas dan kualitas tambahan. Persaingan antar penyedia jasa pun semakin ketat, di mana mereka saling berlomba-lomba menghadirkan pelayanan terbaik untuk menarik konsumen. Beragam penyedia jasa shuttle dn travel bermunculan dengan membawa keunggulan masing-masing seperti DayTrans, CitiTrans, Lintas Shuttle, Jackal Holidays, dan masih banyak lagi.

Shuttle/Travel	Penilaian	Peringkat	Pengembang
DayTrans	3,4	#36	PT Weha Jalan-Jalan
CitiTrans	2,5	#40	PT Blue Bird Tbk
Lintas Shuttle	2,3	#117	PT Citra Maharlika Lintas
Pasteur Trans	1,0	#192	Milenial Elite Teknologi
Jackal Holidays	2,3	#54	Tiketux
Arnes Shuttle	5,0	#101	Milenial Elite Teknologi
Juragan 99 Trans	3,7	#60	PT Gilang 99

Sumber: App Store

Berdasarkan data perbandingan beberapa layanan shuttle di Indonesia, terlihat bahwa DayTrans memperoleh penilaian sebebsar 3,4 dengan peringkat #36, sementara pesaing utamanya seperti CitiTrans mendapatkan penilaian 2,5 di peringkat #40 diikuti dengan beberap shuttle lainnya. Data ini menunjukkan adanya variasi yang cukup signifikan dalam penilaian dan peringkat antar penyedia layanan shuttle, yang kemungkinan dipengaruhi oleh perbedaan kualitas layanan, fasilitas, maupun kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, DayTrans menempati posisi yang cukup kompetitif di antara para pesaingnya, tetapi masih memiliki ruang untuk meningkatkan kualitas layanan guna memperbaiki penilaian dan mempertahankan posisinya di pasar. Persaingan yang ketat ini semakin menegaskan pentingnya bagi DayTrans untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan sekaligus bersaing secara optimal dengan perusahaan shuttle lain.

DayTrans merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan shuttle yang beroperasi di berbagai wilayah, termasuk di cabang Pasteur, Kota Bandung, yang menjadi titik strategis untuk perjalanan menuju Jabodetabek. Dengan tingginya arus wisata dan mobilitas masyarakat di kawasan ini, kualitas layanan DayTrans menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa mereka.

Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sebaliknya, layanan yang tidak sesuai ekspektasi dapat menurunkan minat pelanggan dan berpotensi menyebabkan mereka beralih ke kompetitor. Oleh karena itu, perlu adanya pengukuran persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Salah satu metode yang digunakan secara luas dalam menilai kualitas layanan adalah pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk.

Model SERVQUAL mengukur lima dimensi kualitas layanan: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengetahui aspek mana yang sudah memenuhi harapan pelanggan dan mana yang perlu ditingkatkan. Dimensi-dimensi tersebut dianggap relevan dalam mengevaluasi layanan transportasi seperti shuttle karena melibatkan interaksi langsung antara penyedia dan pengguna jasa.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa meskipun DayTrans dikenal sebagai penyedia jasa travel yang cukup populer, terdapat keluhan dari pelanggan mengenai beberapa aspek layanan, seperti keterlambatan keberangkatan, ketidaksesuaian fasilitas, serta sikap staf yang

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

kurang ramah. Namun di sisi lain, banyak pelanggan juga menyampaikan apresiasi terhadap kenyamanan armada dan kemudahan pemesanan tiket. Hal ini menunjukkan adanya gap antara harapan dan persepsi pelanggan yang perlu diteliti lebih lanjut.

Cabang Pasteur dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu pool dengan tingkat aktivitas tertinggi di Bandung. Selain menjadi pusat keberangkatan utama, lokasi ini juga berperan sebagai citra layanan DayTrans secara keseluruhan. Oleh karena itu, persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan di pool ini dapat merepresentasikan pengalaman pelanggan secara umum.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan DayTrans Shuttle cabang Pasteur menggunakan dimensi SERVQUAL, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek mana yang menjadi kekuatan maupun kelemahan layanan berdasarkan penilaian pelanggan secara langsung.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatid deskriptif untuk memhami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian speerti perilaku, persepsi, minat, motivasi, tindakan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata. Objek dalam penelitian ini adlaah analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan DayTrans Shuttle, sedangkan subjek dalam penelitian ini disebut juga sebagai informan, yaitu orang yang memberikan informasi terkait penelitian yang di mana subjek utama dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan yang menggunakan layanan DayTrans, dibantu dengan subjek lainnya yaitu staf DayTrans dan staf Dinas Pariwisata.

Dalam penelitian kualitaitf, informan atau partisipan menjadi sumber utama, sehingga pemilihan informan merupakan langkah penting dalam menemukan informasi atau data yang akurat. Informan yang dipilih dalam penelitian ini meliputi 5 pelanggan atau pengguna DayTrans Shuttle, 1 staf pool DayTrans cabang Pasteur, dan 1 astaf dari Dinas Pariwisata. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan instrumen penelitian terdiri dari tiga instrumen yakni, lembar observasi, daftar wawancara danlembar dokumentasi.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif model interaktif yang dikemukakan oleh *Miles dan Huberman*. Analisis ini dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan akhir. Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) reduksi data, (2) penyajian data, (3) penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi metode *(methodological triangulation)*. Pendekatan ini digunakan untuk menguji keabsahan data dengan mengandalkan beragam teknik pengumpulan data dari satu sumber yang sama.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan DayTrans Shuttle Cabang Pasteur berdasarkan SERVQUAL

Analisis terhadap persepsi pelanggan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan model SERVQUAL yang terdiri dari lima aspek utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima aspek ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan DayTrans Shuttle cabang Pasteur mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan Dinas Pariwisata Kota Bandung, transportasi shuttle seperti DayTrans dinilai memiliki peran penting dalam menyambut wisatawan yang datang ke Bandung. Hal ini menunjukkkan bahwa kepercayaan pelanggan (trust) terhadap DayTrans cukup tinggi karena di anggap sebagai *"pilot project"* kota Bandung.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Selain itu, Dinas Pariwisata juga menyebutkan bahwa kenyamanan dan keamanan merupakan aspek penting yang sudah dijalankan oleh DayTrans, sehingga DayTrans dijuluki sebagai *pilot project* (percontohan) bagi travel lain di kota Bandung. Pernyataan ini mencerminkan aspek *reliability* dan *assurance* dalam SERVQUAL.

Secara umum, para informan menunjukkan persepsi yang cukup positif terhadap layanan DayTrans, terutama dari aspek kenyamanan shuttle, kemudahan pemesanan tiket, dan lokasi pool yang strategis. Namun demikian, beberapa aspek lainnya seperti ketepatan waktu, kesigapan staf, serta penanganan informasi saat terjadi kendala, masih menjadi catatan yang perlu diperhatikan oleh pihak pengelola. Oleh karena itu, pembahasan pada sub-bab ini akan menguraikan temuan-temuan lapangan secara sistematis berdasarkan kelima aspek SERVQUAL.

Persepsi Pelanggan berdasarkan Bukti Fisik (*Tangibles*) Layanan DayTrans

Terdapat banyak fasilitas yang disediakan oleh DayTrans pool Pasteur antara lain adalah ruang tunggu yang nyaman dan tertata dengan rapi, fasilitas toilet yang terjafa kebersihannya, serta adanya tempat duduk yang nyaman. Selain itu, keberadaan layar informasi yang menampilkan jadwal keberangkatan serta informasi penting juga menambah kenyamanan pelanggan yang sedang menunggu keberangkatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa pelanggan DayTrans cabang Pasteur, persepsi mereka terhadap aspek *tangibles* atau bukti fisik layanan menunjukkan kecenderungan yang positif. Sebagian besar informan merasa bahwa kondisi fisik shuttle DayTrans bersih, terawat, dan memberikan kenyamanan yang layak selama perjalanan.

Salah satu fasilitas yang disukai oleh seluruh informan adalah ketersediaan port charger di setiap kursi yang dianggap sangat membantu selama perjalanan, terutama bagi penumpang yang membutuhkan daya untuk perangkat elektronik. Fasilitas ini dinilai memberikan kenyamanan tambahan dan menjadi nilai lebih dibandingkan layanan shuttle lainnya.

Dari segi penampilan staf DayTrans pun mendapat apresiasi positif. Mayoritas pelanggan menilai bahwa karyawan tampil rapi, mengenakan seragam resmi berwarna merah lengkap dengan ID card. Namun, terdapat beberapa catatan dari informan mengenai sikap staf yang terkesan kurang ramah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf DayTrans, diketahui bahwa perusahaan telah menetapkan standar khusus terkait penampilan bagi seluruh staf dan driver yang berlaku secara konsisten setiap harinya. Aturan ini mencakup ketentuan mulai dari potongan rambut yang wajib rapi, di mana untuk karyawan pria diwajibkan menjaga rambut tetap pendek dan bersih, sementara karyawan wanita juga diharuskan tampil tertata sesuai ketentuan.

Secara umum, aspek bukti fisik dari layanan DayTrans cabang Pasteur (mencakup kendaraan, fasilitas pol serta staf) dianggap telah memenuhi ekspketasi dan kepuasan pelanggan. Beberapa poin perbaikan masih diperlukan, seperti konsistensi kenyamanan antar unit kendaraan dan peningkatan keramahan staf di jam-jam sibuk. Namun demikian, keseluruhan persepsi pelanggan terhadap aspek *tangibles* menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan menjadi salah satu kekuatan utama DayTrans dalam mempertahankan daya saing layanan.

Persepsi Pelanggan berdasarkan Keandalan (*Reliability*) Layanan DayTrans

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Pariwisata, keandalan dalam memberikan layanan sesuai yang dijanjikan menjadi salah satu aspek yang dinilai tinggi oleh pelanggan, ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan menjadi nilai utama yang dijaga. Pihak Dinas Pariwisata menilai bahwa DayTraans memiliki sistem yang konsisten dan terpercaya.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, persepsi terhadap *aspek reliability* atau keandalan layanan secara umum menunjukkan penilaian yang positif. Pelanggan menilai bahwa jadwal keberangkatan dan kedatangan DayTrans umumnya

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

berjalan sesuai dengan yang dijanjikan. Aspek keandalan tidak hanya dilihat dari ketepatan waktu, tetapi juga cara manajemen mengelola ekspektasi pelanggan ketika gangguan terjadi. Terlihat dari hasil wawancara tersebut, pelanggan merasa terbantu dengan sikap staf yang informatif dan responsif. Menurut staf DayTrans, hal tersebut telah menjadi kewajiban dan standar SOP mereka sebagai karyawan DayTrans.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa DayTrans menjaga konsistensi jadwal keberangkatan dan kedatangan dengan menyusun jadwal secara teratur serta menyiapkan unit cadangan untuk kondisi darurat. Pada momen tertentu seperti *long weekend* atau hari besar keagamaan, potensi keterlambatan biasanya meningkat akibat kemacetan.

Untuk mengantisipasinya, manajemen menyiagakan shuttle kecil dan bus tambahan di titik strategis seperti Jakarta dan Bandung. Selain itu, jika terjadi keterlambatan, informasi akan disampaikan secara transparan melalui pengumuman langsung maupun media sosial, agar penumpang dapat menyesuaikan aktivitas mereka sambil menunggu shuttle tiba.

Selain aspek ketepatan waktu, salah satu bentuk keandalan layanan DayTrans yang dirasakan oleh pelanggan adalah tarif yang terjangkau. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyatakan kepuasan terhadap harga tiket yang ditawarkan. Mereka menilai bahwa tarif yang dikenakan sudah sebanding, bahkan tergolong murah, jika dibandingkan dengan fasilitas yang diberikan, seperti kenyamanan tempat duduk, kebersihan kendaraan, serta pelayanan staf.

Dari seluruh hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelanggan menilai layanan DayTrans sebagai layanan yang andal dan profesional. Ketepatan waktu, penanganan saat terjadi keterlambatan, serta kesesuaian harga dengan kualitas menjadi indikator utama yang membentuk persepsi positif terhadap keandalan layanan DayTrans cabang Pasteur.

Persepsi Pelanggan berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Layanan DayTrans

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, secara umum pelanggan menilai bahwa staf DayTrans cabang Pasteur memiliki daya tanggap yang baik dan cukup memuaskan. Mayoritas informan merasa bahwa staf cepat merespons ketika mereka mengajukan pertanyaan atau mengalami kendala di lapangan.

Meskipun secara umum staf DayTrans Pasteur dinilai cepat tanggap dan responsif dalam menangani pertanyaan maupun kebutuhan pelanggan, namun tetap terdapat masukan dari salah satu informan yang patut dijadikan catatan untuk perbaikan ke depannya. Informan tersebut menyampaikan bahwa tidak semua staf menunjukkan sikap yang sama dalam melayani, ada yang tanggap dan komunikatif, namun ada pula yang terkesan kurang antusias atau enggan menjawab dengan jelas.

Untuk menangani keluhan dari pelanggan di pool DayTrans cabang Pasteur, staf memiliki sistem penanganan tersendiri yang bersifat terstruktur. Berdasarkan hasil wawancara, keluhan pelanggan ditangani secara report by report, yaitu dengan menindaklanjuti setiap laporan yang masuk secara langsung dan spesifik.

Secara keseluruhan, persepsi pelanggan terhadap daya tanggap staf DayTrans Pasteur tergolong positif. Pelanggan merasa terbantu dan nyaman karena staf dinilai ramah, responsif, dan komunikatif. Meskipun terdapat sedikit catatan mengenai inkonsistensi pelayanan, hal tersebut masih tertutupi oleh kualitas pelayanan dari pengemudi maupun sistem penanganan internal yang cukup baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek responsiveness pada layanan DayTrans cabang Pasteur sudah berjalan cukup efektif dan mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

Persepsi Pelanggan berdasarkan Jaminan (*Assurance*) Layanan DayTrans

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa secara umum pelanggan merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan oleh DayTrans Pasteur. Mayoritas informan menyatakan bahwa pengemudi membawa kendaraan dengan hati-hati, tidak ugal-ugalan, dan

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

menerapkan protokol keselamatan selama perjalanan. Hal ini membuat persepsi pelanggan ke DayTrans meningkat. Bahkan, beberapa pelanggan menyebut bahwa sopir juga aktif mengingatkan penumpang untuk tetap menggunakan sabuk pengaman, serta tidak menggunakan ponsel saat mengemudi seperti yang tertera pada tabel hasil wawancara sebelumnya.

Walau begitu, terdapat pula pengalaman negatif dari seorang informan yang hampir mengalami kecelakaan karena kemungkinan sopir mengantuk di pagi hari. Meski demikian, ia tetap menyatakan bahwa pengalaman tersebut segera diperbaiki oleh pihak DayTrans, dan pelayanan tetap dirasa aman secara keseluruhan.

Pihak DayTrans telah menyediakan tiga macam asuransi sesuai kebutuhan pelanggan yakni asuransi perjalanan, asuransi pembatalan, dan asuransi keterlambatan. Hal ini dilakukan untuk terus menjaga kepercayaan pelanggan kepada DayTrans.

Selain itu, DayTrans juga memberikan jaminan keamanan tambahan melalui penyediaan asuransi perjalanan yang bersifat wajib bagi setiap penumpang pada tiap pembelian tiket. Langkah ini merupakan bentuk antisipasi terhadap kemungkinan risiko selama perjalanan. Oleh karena itu, pihak DayTrans selalu menekankan pentingnya mencantumkan nama asli dan lengkap sesuai identitas pada tiket, agar proses klaim asuransi dapat dilakukan secara penuh apabila dibutuhkan.

Secara keseluruhan, DayTrans cabang Pasteur secara umum telah berhasil memberikan rasa aman, nyaman, dan profesional kepada pelanggannya. Penerapan protokol keselamatan oleh sopir, adanya sistem asuransi perjalanan, serta pelatihan rutin menjadi indikator bahwa perusahaan memiliki komitmen terhadap jaminan kualitas layanan. Meski ada satu dua pengalaman negatif, pelanggan tetap menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap DayTrans.

Persepsi Pelanggan berdasarkan Empati (*Emphaty*) Layanan DayTrans

Berdasarkan hasil wawancara, aspek ini merupakan salah satu aspek yang paling banyak mendapat sorotan dari pelanggan. Meskipun sebagian besar tanggapan bersifat positif, tetap ditemukan sejumlah catatan yang disampaikan oleh informan. Beberapa pelanggan menyampaikan pengalaman yang kurang menyenangkan.

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan adanya catatan dari beberapa informan terkait sikap sopan santun staf dalam melayani pelanggan. Meskipun mayoritas tanggapan bersifat positif, sebagian informan mencatat bahwa sikap kurang ramah masih ditemukan pada beberapa staf, meskipun tidak bersifat menyeluruh. Kondisi ini menjadi masukan penting bagi pihak DayTrans untuk meningkatkan pelatihan staf, khususnya dalam hal etika dan komunikasi pelayanan.

Di sisi lain, pelanggan tetap memberikan apresiasi terhadap sikap proaktif staf, terutama saat memberikan bantuan dalam situasi khusus, seperti membantu membawa koper atau memberikan arahan tempat duduk yang nyaman. Tindakan-tindakan tersebut dinilai sebagai bentuk empati nyata untuk memberikan pengalaman positif bagi pelanggan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa aspek empati dalam layanan DayTrans cabang Pasteur secara umum telah berjalan cukup baik dan diapresiasi oleh pelanggan. Pelanggan merasa dilayani secara personal melalui tindakan-tindakan nyata seperti bantuan mengangkat barang, penyediaan kebutuhan dasar seperti air minum, hingga arahan tempat duduk yang nyaman.

Namun demikian, aspek ini juga menjadi salah satu aspek yang paling banyak mendapat sorotan. Beberapa informan mengungkapkan pengalaman kurang menyenangkan terkait sikap kurang ramah dari sebagian staf, meskipun tidak terjadi secara menyeluruh. Masukan ini menjadi evaluasi penting bagi pihak DayTrans untuk meningkatkan pelayanan melalui pelatihan staf yang lebih terarah.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Daytrans Shuttle Cabang Pasteur

Secara garis besar, kepuasan pelanggan dinilai dari tiga indikator yakni, (1) kesesuaian harapan sejauh mana kinerja produk sesuai dengan harapan dan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan, (2) kesediaan pelanggan untuk membeli kembali atau terus menggunakan produk tersebut di masa mendatang, dan (3) kesanggupan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada orang lain berdasarkan pengalaman mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan pelanggan DayTrans cabang Pasteur, seluruh informan menyatakan puas terhadap kualitas layanan yang disediakan. Kepuasan tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari kenyamanan shuttle, kondisi ruang tunggu yang tertata baik, serta fasilitas yang tersedia di pool keberangkatan. Pelanggan juga menilai bahwa tarif yang ditawarkan cukup terjangkau jika dibandingkan dengan pelayanan yang mereka terima.

Aspek-aspek penting dalam kualitas layanan telah dikelola dengan baik dan konsisten oleh pihak DayTrans. Tingkat kepuasan yang tinggi berdasarkan jawaban dari informan ini juga mengindikasikan bahwa DayTrans telah berhasil membangun kepercayaan pelanggan dan memberikan pengalaman perjalanan yang positif secara menyeluruh. Apabila hal ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan, maka DayTrans memiliki potensi kuat untuk mempertahankan loyalitas pelanggan serta memperluas pangsa pasar di sektor transportasi darat.

Di balik tingginya kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, pihak DayTrans juga telah menyusun berbagai strategi untuk memastikan bahwa ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat terpenuhi dengan baik. untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan, manajemen DayTrans secara rutin mengadakan rapat evaluasi setiap bulannya. Dalam rapat tersebut, berbagai masukan dan temuan di lapangan, termasuk keluhan pelanggan, dibahas secara menyeluruh. Penanganan terhadap komplain menjadi salah satu prioritas utama dalam manajemen layanan. Setiap keluhan pelanggan ditindaklanjuti dengan serius, dan jika terbukti benar, akan diberikan sanksi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Komplain yang berkaitan dengan petugas counter atau bagian reservasi akan ditangani langsung oleh koordinator wilayah, sedangkan keluhan terhadap pengemudi menjadi tanggung jawab staf operasional. Untuk menjamin keadilan dan keakuratan penanganan, kedua pihak yang terlibat akan dimintai klarifikasi, dan proses evaluasi juga didukung oleh bukti rekaman CCTV.

Perang harga menjadi salah satu permasalahan yang perlu dihadapi oleh DayTrans. Tarif yang rendah memang mampu menarik pelanggan, tetapi di sisi lain, hal ini menjadi tekanan tersendiri bagi manajemen untuk tetap menjaga kualitas layanan tanpa mengorbankan efisiensi operasional. Oleh karena itu, diperlukan strategi khusus agar DayTrans dapat tetap bersaing, tidak hanya melalui harga, tetapi juga melalui nilai tambah lainnya seperti pelayanan prima, keamanan, kenyamanan armada, dan kemudahan akses pemesanan.

Indikator penting selanjutnya dari kepuasan pelanggan adalah kesediaan mereka untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikannya kepada orang lain. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan, diketahui bahwa seluruh pelanggan menyatakan niat untuk terus menggunakan layanan DayTrans di masa mendatang. Mereka merasa bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan.

Selain menunjukkan loyalitas, seluruh informan juga menyatakan kesediaannya untuk merekomendasikan layanan DayTrans kepada orang lain. Mereka percaya bahwa pengalaman positif yang mereka rasakan layak dibagikan, terlebih karena DayTrans dianggap mampu memenuhi kebutuhan transportasi yang aman, nyaman, dan efisien.

Dari hasil wawancara informan sebelumnya, memperkuat pernyataan bahwa tiap pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Pandangan ini juga turut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Dinas Pariwisata Kota Bandung, yang menyatakan bahwa kualitas layanan dari penyedia jasa transportasi seperti DayTrans sangat memengaruhi tingkat kunjungan wisatawan ke Bandung. Dalam wawancara tersebut mengatakan sebagian besar

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

wisatawan datang ke Bandung menggunakan jasa travel. Artinya, jika kualitas layanan DayTrans menurun, maka akan berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan sekaligus menurunkan angka kunjungan wisatawan.

Kelebihan Dan Kekurangan Layanan Daytrans Shuttle Cabang Pasteur

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa terdapat sejumlah aspek layanan DayTrans cabang Pasteur yang paling disukai oleh pelanggan. Seluruh kelebihan layanan DayTrans cabang Pasteur berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan dapat dirangkum sebagai berikut.

1. **Harga terjangkau:** Tarif yang murah menjadi daya tarik utama bagi pelanggan. (*P1)*
2. **Ketepatan dan kecepatan waktu tempuh:** Perjalanan sering tiba lebih cepat dari estimasi waktu dan tidak pernah mengalami keterlambatan parah. *(P1, P2, P3)*
3. **Kenyamanan Shuttle:** Mobil bersih, AC dingin tapi nyaman, kursi empuk, suasana tenang, dan tidak bising. *(P2, P3, P4)*
4. **Sikap sopir yang profesional:** Sopir sopan, tidak ugal-ugalan, dan mengemudi dengan tenang sehingga membuat perjalanan terasa aman dan menyenangkan. *(P2, P3, P4)*
5. **Lokasi pool yang strategis:** Pool Pasteur dekat dengan akses tol dan pusat oleh-oleh, memudahkan pelanggan yang akan berangkat atau baru tiba. *(P1)*
6. **Kemudahan sistem pemesanan:** Proses booking yang praktis dan bisa dilakukan secara online, sangat cocok untuk pelanggan dengan jadwal padat. *(P4)*
7. **Respon cepat dalam menangani kendala:** Staf sigap membantu jika terjadi masalah, seperti kendala pada pemesenan, dan membuat pelanggan merasa diperhatikan. *(P5)*

Selain itu, Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa terdapat sejumlah aspek layanan DayTrans cabang Pasteur yang menjadi kekurangan. Seluruh kekurangan layanan DayTrans cabang Pasteur berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan dapat dirangkum sebagai berikut.

1. **Pelatihan pengemudi perlu ditingkatkan:** beberapa driver dinilai sudah berusia lanjut dan perlu pelatihan khusus. *(P1)*
2. **Kualitas shuttle dinilaai kurang:** Fasilitas AC dan kursi tidak selalu dalam kondisi optimal. *(P3)*
3. **Sikap staf kurang ramah:** Terdapat beberapa staf yang terlihat kurang ramah saat berinteraksi. *(P3)*
4. **Fasilitas parkir kurang luas:** Area parkir untuk pelanggan terbatas. *(P4)*
5. **Aplikasi pemesenan dinilai kurang:** Versi aplikasi terbaru dianggap lebih rumit dibanding sebelumnya. *(P5)*

Rekomendasi Pelanggan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Daytrans Shuttle Cabang Pasteu

Berdasarkan hasil wawancara, meskipun seluruh informan menyatakan kepuasan terhadap layanan DayTrans Pastuer, terdapat beberapa rekomendasi atau masukan dari pelanggan untuk peningkatan kualitas layanan. Rekomendasi ini mencakup perbaikan dalam fasilitas fisik, sistem digital serta pelayanan dari staf dan pengemudi.

Perhatian utama pelanggan adalah mengenai **konsistensi fasilitas kendaraan.** pelanggan menyampaikan bahwa kualitas shuttle belum sepenuhnya merata. Untuk menanggapi hal ini, pihak DayTrans perlu menetapkan standar teknis minimum bagi seluruh unit kendaraan yang beroperasi, misalnya kondisi AC harus merata, kebersihan dan kelayakan kursi harus terjaga, serta fungsi reclining seat diperiksa secara berkala.

Pelanggan juga memberikan saran terkait **sikap dan performa staf,** khususnya dalam hal keramahan dan kesiapan dalam melayani. Meskipun sebagian besar staf dinilai profesional, masih ada pengalaman berbeda yang dirasakan pelanggan. Dari hasil wawancara berikut,

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

DayTrans perlu memperkuat program pelatihan rutin dengan muatan materi tentang komunikasi pelanggan, etika kerja, dan pengelolaan emosi selama bekerja. Selain itu, evaluasi terhadap beban kerja dan jadwal shift juga harus diperhatikan. Memberikan insentif atau penghargaan bagi staf yang berprestasi juga bisa menjadi cara untuk menjaga semangat dan motivasi kerja.

Selanjutnya, pelanggan juga memberikan saran terkait **kapasitas lahan parkir di pool Pasteur** yang dianggap masih kurang memadai. Untuk merespon rekomendasi ini, pihak DayTrans dapat melakukan evaluasi ulang terhadap tata letak pool dan mempertimbangkan kerja sama dengan pemilik lahan sekitar sebagai opsi perluasan lahan parkir sementara atau permanen. Jika perluasan tidak memungkinkan, DayTrans bisa menyediakan valet service terbatas atau petugas pengatur parkir agar kendaraan pelanggan tetap aman dan tertata rapi.

Dalam hal sistem digital, terutama **aplikasi pemesanan,** terdapat rekomendasi agar sistem dikembalikan ke versi yang lebih sederhana. DayTrans dapat melakukan survei digital kepuasan pengguna aplikasi, lalu menampung saran dari pelanggan dan melakukan pengembangan fitur aplikasi secara bertahap.

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan secara umum merasa puas dengan layanan DayTrans cabang Pasteur, namun tetap memberikan beberapa saran perbaikan. Pelanggan berharap agar kualitas shuttle lebih konsisten, semua staf tetap ramah dan semangat, area parkir diperluas, serta aplikasi pemesanan dibuat lebih mudah digunakan. Selain itu, sikap pengemudi juga diharapkan lebih komunikatif. Jika rekomendasi ini dijalankan dengan baik, DayTrans bisa semakin dipercaya dan menjadi pilihan utama pelanggan dalam jangka panjang. Dari pihak Dinas Pariwisata juga memberikan rekomendasi terkait peningkatan kualitas terhadap DayTrans. Salah satu strategi utama yang direkomendasikan adalah peningkatan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan dan keselamatan. Hal ini mencakup pembaruan sistem pengecekan kendaraan secara berkala, pelatihan sopir mengenai pelayanan pelanggan dan etika kerja, serta pemenuhan semua aspek administratif seperti SIM pengemudi yang sesuai jenis kendaraan dan kelengkapan dokumen perjalanan. Aspek ini diperkuat oleh pernyataan dari Dinas Pariwisata yang menekankan pentingnya pemenuhan regulasi secara konsisten.

E. Kesimpulan

1. Penilaian tertinggi terdapat pada dimensi Tangibles dan Reliability. Armada DayTrans dinilai bersih, nyaman, dilengkapi AC, reclining seat, dan bagasi memadai. Fasilitas pool cabang Pasteur representatif, meski area parkir terbatas. Dari sisi keandalan, ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan sesuai jadwal menciptakan kesan profesional. Dinas Pariwisata bahkan menetapkan DayTrans sebagai *pilot project* travel terpercaya di Kota Bandung.
2. Kepuasan terlihat pada tiga indikator utama: (1) kesesuaian layanan dengan harapan, (2) niat menggunakan kembali, dan (3) kemauan merekomendasikan kepada orang lain. Mayoritas pelanggan menyatakan puas, namun ada masukan terkait dimensi Responsivness dan Empathy. Beberapa pelanggan menilai respons staf terhadap keluhan atau pertanyaan kurang cepat, dan perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan belum maksimal.
3. Kekuatan meliputi: (a) kenyamanan armada dari kebersihan, kondisi fisik, hingga keamanan perjalanan; (b) lokasi pool strategis, dekat akses utama kota; (c) sistem pemesanan online dan offline yang mudah; (d) fasilitas penunjang seperti ruang tunggu dan kebersihan area umum. Kelemahan meliputi: (a) sikap sebagian staf yang kurang ramah atau antusias, terutama saat kondisi ramai; (b) keterbatasan lahan parkir yang mengganggu kenyamanan pelanggan; (c) ketidakkonsistenan kualitas pelayanan lapangan dari waktu ke waktu.
4. Manajemen telah melakukan pelatihan rutin bagi staf dan pengemudi, serta evaluasi berkala terhadap standar operasional. DayTrans juga menjalin kerja sama dengan Dinas Pariwisata dan mematuhi regulasi transportasi. Ke depan, fokus peningkatan diarahkan

pada perbaikan daya tanggap terhadap keluhan, kecepatan dan ketepatan solusi, serta penguatan komunikasi interpersonal agar pelanggan merasa lebih dihargai.

DAFTAR PUSTAKA

Aziz, M. A., Muhammad, A. F., & Sahabuddin, R. (2024). Impact Analysis of Day Trans Transportation Services on Population Mobility in the City of Bandung. *International Journal of Health, conomics, and Social Sciences (IJHESS)*, *6*(1), 22-25.

Chan, J. K. L. (2023). Sustainable rural tourism practices from the local tourism stakeholders' perspectives. *Global Business & Finance Review (GBFR)*, *28*(3), 136-149.

Chukwuka, E. J., & Igweh, F. O. (2024). Strategic Role of Feasibility Study in Entrepreneurial Profitability and Project Management. *International Journal of Business and Entrepreneurial Research*, *14*(11), 1-18.

Gunawan, K. (2019). Peran studi kelayakan bisnis dalam peningkatan umkm (studi kasus umkm di kabupaten kudus). *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, *6*(2), 101-115.

Handayaningrat, S. (2013). Pengantar studi administrasi negara. Jakarta: Rajawali Pers.

Irawan, N. C., & Hartoyo, E. (2022, November). Environmental management and stakeholder roles in sustainable tourism development: a feasibility study. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 1108, No. 1, p. 012068). IOP Publishing.

Kamaruddin. (2017). Dasar-dasar administrasi bisnis. Bandung: Alfabeta.

Kamaruddin, S. (2016). Administrasi dan Pelayanan Publik antara teori dan aplikasinya. *Yogyakarta: Ombak*.

Kodhyat, R. (1982). Peran pariwisata. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Law, C. C., Zhang, Y., & Gow, J. (2022). Airline service quality, customer satisfaction, and repurchase Intention: Laotian air passengers' perspective. Case Studies on Transport Policy, 10(2), 741-750.

Maisan, S. Y. (2024, June). Perbandingan Pelayanan Antar Shuttle Bandung-Jakarta. In *Berkala Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi* (Vol. 2, No. 3, pp. 624-631).

Marliani, R. (2018). Pengantar administrasi. Bandung: Pustaka Setia.

Mathieson, A., & Wall, G. (1996). Tourism: Economic, physical and social impacts. London: Longman.

Maxmanroe. (2018). Pengertian administrasi bisnis menurut para ahli. Diakses dari https://www.maxmanroe.com

Muganda, M., Sirima, A., & Ezra, P. M. (2013). The role of local communities in tourism development: Grassroots perspectives from Tanzania. *Journal of human ecology*, *41*(1), 53-66.

Muljadi, A. J. (2010). Kepariwisataan dan perjalanan. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Oscar, B., & Fadilah, A. (2022). Peranan Penanganan Keluhan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan: Studi Pada Lintas Shuttle Btc Pasteur. *Pro Mark*, *12*(1).

Pramantio, T., Komariah, N., & Kurniasih, N. (2012). Strategi Komunikasi Travel Day Trans untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan. *EJurnal Mahasiswa Universitas Padjadjaran*, *1*(1), 1-17.

Poerwanto. (2006). Administrasi bisnis modern. Jakarta: Rineka Cipta.

Purba, A., & Sihotang, J. I. (2023). Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Daytrans Dengan Kerangka Kerja Pieces Framework. *Jurnal Komtika (Komputasi dan Informatika)*, *7*(2), 187-198.

Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). Jurnal Teknologi Dan Open Source, 3(1), 131-143.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1995). Manajemen (6th ed.). Jakarta: Prenhallindo.

Sutanna, I. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Day Trans Travel Bandung.

Supriyanto. (2016). Administrasi niaga. Jakarta: Grasindo.

Winarsih, D., & Nugroho, A. (2023). Peramalan Jumlah pelanggan Travel dengan Metode Triple Exponential Smoothing (Kasus Day Trans Tour dan Travel Kota Semarang). *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, *7*(1), 408-414.

The Liang Gie. (2000). Administrasi bisnis. Yogyakarta: Liberty.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.

Wayong, H. (2011). Administrasi bisnis dan pengelolaan usaha. Surabaya: Pena Semesta.

Wahab, S. (1995). Tourism management: An introduction to the scientific study of tourism management. London: Tourism International Press.

Yoeti, O. A. (1996). Pengantar ilmu pariwisata (Edisi ke-1). Bandung: Angkasa.