

KUALITAS PELAYANAN BUS TINGKAT WISATA *CITY TOUR* JAKARTA SEBAGAI TRANSPORTASI KHUSUS PARIWISATA DI KOTA JAKARTA

Oleh
Etika Novitasari
12/330963/GE/07310

INTISARI

Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta merupakan salah satu strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengembangkan sektor pariwisata. Bus tersebut tidak hanya menjadi jasa transportasi wisata, tetapi juga menjadi atraksi wisata melalui pelayanan berkeliling kota (*city tour*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dari Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta, termasuk menjelaskan pengelolaan dan karakteristik penumpang.

Kualitas pelayanan dari Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta dianalisis menggunakan metode *Servqual* dengan konsep lima dimensi penting pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah *mixed method* dengan pengambilan sampel secara *nonprobability quota sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dari data kuantitatif dan kualitatif.

Kebijakan pengelolaan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta sering berubah-ubah. Hal tersebut dikarenakan bus tingkat wisata masih tergolong program baru, sehingga banyak dilakukan uji coba. Karakteristik penumpang bus tingkat wisata yang bukan tergolong wisatawan meliputi profesi pelajar, pekerja, pengamen, pengemis, serta Pedangan Kaki Lima (PKL). Karakteristik penumpang bus tingkat wisata yang tergolong wisatawan didominasi perempuan terutama ibu rumah tangga serta pelajar atau mahasiswa; 69,52% penumpang berasal dari Jakarta; 63,81% penumpang baru pertama kali menggunakan bus tingkat wisata; serta 60,95% penumpang mendapat informasi terkait bus dari teman. Kualitas pelayanan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta memiliki nilai negatif yaitu -0,87, sehingga belum mampu memuaskan penumpang.

Kata kunci: Bus Tingkat Wisata Jakarta *City Tour* Jakarta, kualitas pelayanan, transportasi, pariwisata

SERVICE QUALITY OF TOURISM BUS OF JAKARTA CITY TOUR AS A SPECIAL TOURISM TRANSPORTATION IN THE CITY OF JAKARTA

By

Etika Novitasari

12/330963/GE/07310

ABSTRACT

Tourism Bus of Jakarta City Tour is one of Jakarta Provincial Government's strategy to develop the tourism sector. The bus is not only a tourism transportation service, but also become tourism attraction through its service around the city (city tour). This study aimed to analyze the service quality of Tourism Bus of Jakarta City Tour, including explaining bus management and passenger's characteristics.

Service quality from Tourism Bus of Jakarta City Tour was analyzed using Servqual method with the five important dimensions concept of service which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research approach was mixed method with nonprobability quota sampling. Analysis technique was descriptive analysis of quantitative and qualitative data.

The management policy of Tourism Bus of Jakarta City Tour's changes often. That is because the tourism bus program is still relatively new, so there are many trials conducted. Passenger's characteristic of tourism bus who not classified as tourists was students, workers, buskers, beggars and street traders. Passenger's characteristics of tourism bus who classified as tourists was dominated by women, especially housewives and students or college students; 69,52% of the passengers were from Jakarta; 63,81% of the passengers was first time user; and 60,95% of the passengers got information related the bus from friends. Service quality of Tourism Bus of Jakarta City Tour overall has a negative value of -0,87, which was not able to satisfy passengers.

Key words: *Tourism Bus of Jakarta City Tour, service quality, transportation, tourism*