

TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI BUS
BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DI PERUM DAMRI
CABANG PADANG

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen

Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Ahli Madya



Oleh:

IRVAN TRI KOMARA

NIM. 16134048/2016

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN DIII
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019

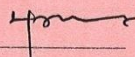
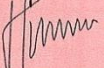
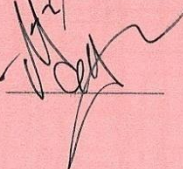
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI
BUS BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DI PERUM DAMRI
CABANG PADANG**

Nama : Irvan Tri Komara
NIM : 2016/16134048
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi (DIII) Manajemen Perdagangan
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

Padang, Oktober 2019

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Abel Tasman, SE, MM		(Ketua) 
Firman, SE, M.Sc		(Anggota) 
Mega Asri Zona, SE, M.Sc		(Anggota) 

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI
BUS BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DI PERUM DAMRI
CABANG PADANG**

Nama : Irvan Tri Komara
NIM : 2016/16134048
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

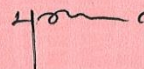
Padang, November 2019

Disetujui oleh
Koordinator Program Diploma III
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.d
NIP. 19800206 200312 1004

Disetujui Oleh
Pembimbing Tugas Akhir:



Abel Tasman, SE, MM
NIP. 19810711 201012 1 003

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irvan Tri Komara
Thn. Masuk/NIM : 2016/16134048
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/ 02 Februari 1997
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Gajah Mada Gunung Pangilun
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Damri Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang

Dengan ini saya menyatakan menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah (diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini. Maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir serta sanksi lainnya secara aturan yang berlaku.

Padang, Oktober 2019

Saya Menyatakan,



Irvan Tri Komara
NIM. 16134048

ABSTRAK

Irvan Tri Komara : **Tinjauan Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Bus Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang.**

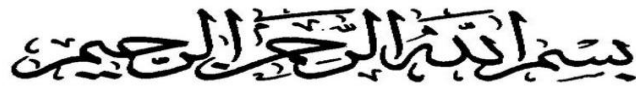
Pembimbing : **Abel Tasman, SE, M.M**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pengguna bus Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang. Dalam penyusunan tugas akhir ini, jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, penulis mengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir digunakan dengan cara penyebaran kuesioner kepada 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pelanggan pengguna bus Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang, dimana kepuasan pelanggan pengguna bus Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang memperoleh skor rata-rata 3,70 dengan nilai TCR 74% yang berarti bahwa tingkat kepuasan pelanggan pengguna bus Damri di Perum Damri Cabang Padang dikatakan baik.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Kepuasan Pelanggan Pengguna Transporasi Bus Damri Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang”**.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dan tepat pada waktunya.
2. Untuk orang tua ku yang mulia ayahanda dan ibunda tercinta yang selalu membantu dan memotivasi baik moril maupun materil, dan doanya kepada penulis selama ini.
3. Bapak Abel Tasman, SE, M.M, selaku pembimbing Tugas Akhir dan Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran

serta nasehat dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

4. Bapak Prof. Ganefri, Ph,D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Firman, S.E, M.Sc selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi.
7. Bapak dan Ibu dosen, Staf pengajar dan Karyawan program studi DIII FE UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama di perkuliahan.
8. Bapak Jefriadi selaku Pelaksana Operasional di Perum Damri Cabang Padang yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi untuk Tugas Akhir penulis.
9. Para sahabat saya dari camelcit dan sahabat sedari SMA yang selalu memberikan semangat dan dorongan agar penulis cepat menyelesaikan Tugas Akhir serta motivasi yang sangat berguna bagi penulis.
10. Teman-teman program studi DIII FE UNP khususnya Manajemen Perdagangan angkatan 2016 yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran serta dukungan yang sangat berguna bagi penulis.
11. Teman-teman Camelcit Family yang selalu memberikan segala yang mereka punya dalam kelancaran Tugas Akhir penulis.
12. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan yang sesuai dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin. Dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan penelitian tugas akhir dimasa mendatang.

Padang, 3 Desember 2019

Irvan Tri Komara

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penulisan.....	7
D. Manfaat Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Pelanggan	8
B. Karakteristik dan Klasifikasi Jasa	16
C. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa	19
D. Upaya Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan	22
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Rancangan Penelitian	24
D. Teknik Analisa	27
E. Jenis dan Sumber Data	28
F. Instrumen Penelitian.....	28
G. Uji Instrumen Penelitian	29
H. Teknik Analisa Data.....	31
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan	35
1. Sejarah Perusahaan.....	35
2. Damri.....	36
3. Logo Perusahaan	37
4. Visi dan Misi Perusahaan.....	38
5. Struktur Organisasi Perusahaan	39
B. Hasil Penelitian	40
1. Deskriptif Karakteristik Responden.....	40
C. Hasil Pengolahan Data	42

D. Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1. Logo Perum Damri.....	37
Gambar 2. Struktur Organisasi Perum Damri Cabang Padang	39

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. Daftar Rincian Penumpang Perum Damri Cabang Padang	5
Tabel 2. Daftar Skala Pengukuran Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan Bus Damri di Perum Damri Cabang Padang	28
Tabel 3. Uji Validitas Pelanggan Perum Damri Cabang Padang	30
Tabel 4. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas	31
Tabel 5. Uji Reliabilitas Pelanggan Perum Damri Cabang Padang	31
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	41
Tabel 8. Karakteristik Responden Tingkat Pekerjaan	42
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan Pengguna Angkutan Bus Damri	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabel Karakteristik Responden

Lampiran 3. Tabel Tabulasi Data

Lampiran 4. Tabel Distribusi Frekuensi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Octavianti dan Widyastuti (2012) pada era kemajuan teknologi sekarang ini, kebutuhan manusia akan teknologi semakin meningkat. Salah satunya adalah kebutuhan akan alat transportasi darat. Dunia yang semakin modern ini menuntut manusia untuk bergerak lebih cepat dalam melakukan aktivitas di seluruh aspek kehidupan. Aktivitas manusia di era modern ini, terutama masyarakat di kota-kota besar, menuntut manusia untuk bertindak lebih efektif dan efisien.

Menurut Octavianti dan Widyastuti (2012) tujuan utama jasa pelayanan di bidang transportasi dalam memberikan pelayanan adalah tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) dari para pelanggan. Manusia membutuhkan alat transportasi untuk dapat bergerak lebih cepat dan bertindak lebih cepat dan efisien. Alat transportasi khususnya transportasi darat menjadi transportasi yang dipilih masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi darat berupa kendaraan pribadi masih digemari oleh sebagian masyarakat. Dengan semakin bertambahnya kendaraan pribadi menimbulkan masalah-masalah transportasi terutama di kota-kota besar yang memiliki jumlah penduduk yang padat. Permasalahan yang ditimbulkan berupa kepadatan lalu lintas dan kemacetan.

Perum Damri Cabang Padang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa transportasi darat dan pelayanan jasa terkait bandar udara di daerah Sumatera Barat, khususnya Kota Padang. Bus Damri Bandara Internasional Minangkabau mengoperasikan 5 unit bus dapat digunakan dengan tarif Rp. 23.000 / orang sekali jalan dengan waktu tempuh \pm 30 s/d 45 menit dengan jalur dilalui : Bandara Internasional Minangkabau -> Simpang Duku -> Lubuk Buaya -> Basko Grand Mall -> Ulak Karang -> Hotel Pangeran Beach -> Jl. Ir.H.Juanda -> Jl. Veteran -> Plaza Andalas -> Jl. Diponegoro -> Hotel Inna Muara -> Hotel Bumi Minangkabau -> Jl. Niaga/Pondok -> Imam Bonjol.

Jam operasional Bus Damri Bandara Internasional dimulai pada pukul 04.30 WIB s/d 18.00 WIB. Jam operasional ini disesuaikan dengan rute keberangkatan dan kedatangan Bandara yaitu pada jam 05.45 s/d 22.55. Kegiatan operasional Perum Damri Cabang Padang merupakan kegiatan operasional yang bersifat jasa. Kegiatan Perum Damri Cabang Padang yaitu bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam bentuk pelayanan. Terdapat banyak bentuk pelayanan dalam kegiatan operasional jasa, fasilitas transportasi merupakan salah satu yang paling mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Berkaitan dengan semakin ketatnya persaingan bisnis khususnya di bidang jasa transportasi darat, maka untuk dapat memenangkan persaingan sekaligus agar dapat bertahan sebuah perusahaan jasa dapat melakukan

berbagai strategi dalam menjalankan bisnisnya. Dilihat dari persaingan, yang mana Perum Damri Cabang Padang memiliki pesaing di rute menuju Bandara Internasional Minangkabau antara lain Bus Tranex Mandiri dan Kereta Api Bandara Internasional Minangkabau. Bus Tranex Mandiri dan sendiri adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa transportasi darat di daerah Sumatera Barat, khususnya Kota Padang. Rute operasionalnya tidak lebih sama dengan Bus Damri yaitu tujuan awal Lubuk Begalung sampai Bandara Internasional Minangkabau.

Sedangkan Kereta Api Ekspres BIM juga badan usaha bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi darat khususnya Sumatera Barat. Rute yang dilalui ke Bandara Internasional Minangkabau yaitu dari stasiun induk Simpang Haru sampai tujuan akhir stasiun Bandara Internasional Minangkabau. Jam operasionalnya dimulai pada pukul 05.00 s/d 20.45 dengan estimasi waktu sampai ± 30 menit.

Salah satu alasan pelanggan masih bertahan menggunakan transportasi bus di Perum Damri Cabang Padang adalah karena dari segi tarif Perum Damri Cabang Padang memiliki tarif lebih murah dari Tranex Mandiri. Tarif yang ditetapkan bus Damri adalah tarif tetap yang tidak melihat jarak tempuh. Dari segi fasilitas dan kenyamanan, Bus Damri lebih unggul dari Bus Tranex Mandiri, tetapi tarif Damri ini lebih mahal dari kereta api.

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya Kasmir (2010:238). Sedangkan pengertian kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dan Candra (2005:197), kepuasan pelanggan adalah persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk.

Salah satu strategi mengenai tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu perlu dikaji kualitas pelayanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hal lain yang juga dapat memungkinkan pelanggan pengguna Angkutan Bus Umum di Perum Damri yaitu keamanan, kenyamanan, dan kebersihan yang memadai. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelanggan pengguna berhak mendapatkan pelayanan yang layak dan memadai di Perum Damri. Oleh karena itu dengan meninjau tingkat kepuasan pelanggan pengguna Angkutan Bus Umum di Perum Damri dapat dijadikan masukan bagi Perum Damri Cabang Padang agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Fasilitas kendaraan yang baik di Perum Damri Cabang Padang akan menunjang kenyamanan dan rasa aman penumpang yang menggunakan

Angkutan Bus Umum di Perum Damri Cabang Padang. Menurut Umar (2005:65), Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Tabel 1. Daftar Rincian Penumpang Perum Damri Cabang Padang

No	Tahun	Periode	Jumlah Penumpang
1	2016	Januari-Desember	43.121
2	2017	Januari-Desember	36.778
3	2018	Januari-Desember	34.963
Total			114.862

Sumber : Perum Damri Cabang Padang

Dilihat dari tabel di atas jumlah penumpang terbanyak berada pada tahun 2016 sebesar 43.121 penumpang dan jumlah penumpang terendah berada pada tahun 2018 sebesar 34.963 penumpang. Total jumlah penumpang dari tahun 2016 sampai tahun 2018 adalah 11.862 penumpang. Jumlah penumpang angkutan bus Damri Bandara Internasional Minangkabau cenderung turun pada tahun 2018. Penurunan tersebut diakibatkan oleh berkurangnya minat beli penumpang terhadap jasa transportasi bus Damri. Hal tersebut bisa terjadi karena operasional bus Damri semakin hari semakin menurun.

Penyebabnya antara lain waktu tunggu penumpang yang lama, dan jadwal keberangkatan yang sering terlambat membuat penumpang banyak mengalami keluhan. Selain itu, fakta yang terjadi dilapangan sekarang ini adalah banyaknya penumpang yang beralih menggunakan Kereta Api Bandara Internasional Minangkabau. Selain tarif yang lebih murah dari

bus Damri, jadwal kereta api yang lebih cepat dan waktu tunggu yang tidak terlalu lama. Dengan jam operasional bus Damri yang terbatas, jika dibandingkan dengan rute keberangkatan dan kedatangan Bandara Internasional Minangkabau yang dimulai pada pukul 05.45 s/d 22.55 maka pelanggan yang menggunakan bus Damri hanya bisa sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan oleh Perum Damri Cabang Padang. Selain itu, penumpang yang menggunakan bus Damri hanya bisa naik di pool keberangkatan dan kedatangan, dan tarif yang berlaku dengan tujuan sesuai untuk sekali jalan. Jadi walaupun penumpang dari Bandara turun di tujuan terdekat rute, tetap membayar dengan jumlah tarif yang ditentukan sehingga penumpang merasa tarif tiket bus Damri sangat mahal untuk rute terdekat.

Dari uraian masalah di atas, penulis menyadari pentingnya Perum Damri untuk memaksimalkan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka perlu dilakukan evaluasi dari sisi penggunaannya itu sendiri. Oleh karena itu melihat permasalahan di atas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **“Tinjauan Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Bus Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang”**.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana kepuasan pelanggan pengguna transportasi bus Damri Bandara Internasional Minangkabau pada Perum Damri Cabang Padang ?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

Untuk mengetahui Kepuasan pelanggan pengguna transportasi bus Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang.

D. Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang penulis lakukan dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai tinjauan kepuasan pelanggan pengguna transportasi bus Damri Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang.

b. Bagi Perum Damri Cabang Padang.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan terbaik dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Perum Damri Cabang Padang.

c. Bagi Pembaca

Sebagai acuan atau pedoman dalam pembuatan tugas akhir

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan tentang Tinjauan Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Bus Damri Bandara Internasional Minangkabau di Perum Damri Cabang Padang, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan pengguna bus yang terjadi di Perum Damri Cabang Padang berada pada kriteria interval 60-79,9%, dengan skor rata-rata sebesar 3,70 dengan total capaian responden 74%.

Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan pengguna bus Damri di Perum Damri Cabang Padang yaitu:

- a. Tingkat tertinggi terdapat pada pertanyaan kesebelas pada dimensi emosional yaitu saya merasa puas karena harga tiket yang ditawarkan oleh damri murah dengan skor rata-rata 3,92 dengan tingkat capaian responden 78% yang dapat digolongkan dengan kriteria Baik.
- b. Tingkat yang terendah terdapat pada pertanyaan kelima belas pada indikator harga yaitu harga yang ditawarkan oleh Damri lebih murah dari pesaingnya dengan skor rata-rata 3,41 dengan tingkat capaian responden 68% yang dapat digolongkan dengan kriteria Baik

B. Saran

Berdasarkan dari kuesioner yang telah penulis sebar pada pelanggan pengguna bus Damri Bandara Internasional Minangkabau, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Perum Damri Cabang Padang yaitu:

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi bagi Perum Damri Cabang Padang, atau dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam mempertahankan prestasi yang telah diraih selama ini. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan pengguna bus akan meningkatkan loyalitas pelanggan pengguna bus.
2. Diharapkan perusahaan terus melakukan penelitian untuk mengetahui harapan-harapan pelanggan pengguna bus Damri yang masih belum terpenuhi dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna bus sebagai usaha mempertahankan pelanggan serta meningkatkan keuntungan perusahaan.
3. Diharapkan perusahaan untuk lebih membenahi jumlah armada bus dan fasilitas bus di Perum Damri Cabang Padang, seperti menambah jumlah bus yang beroperasi setiap harinya, agar pelanggan merasa lebih nyaman menggunakan transportasi bus Damri di Perum Damri Cabang Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Fandy, Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat : Permata Puri Media
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Asndi Mahasatya.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi & Tesis Bisnis. Edisi 2*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Octavianti dan Widyastuti. 2012. Analisis Perpindahan Moda dari Taksi dan Mobil Pribadi ke Bus Damri di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Teknis*. (1); 2301-9271.
- Sondakh, Conny. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. (3)1; 19-32.

www.damri.co.id