Volume 1, Issue 1, May 2026

E-ISSN : 3163-5059

Journal of Economics and Business Perspectives

ellpub

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRAVEL GOSHUTTLE DI KOTA BANDUNG

Nova Alfasanah[1], Shinta Dzauharoh[2]

[1]*Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional*

***Corresponding Author :** nonopalfasanah@gmail.com shintadzauhari@iwu.ac.id

Citation: Nova (2026). **Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada travel Goshuttle di kota bandung.** *Journal of Economics and Bussiness Perspectives*, Volume 1 Issue 2, xx–xx. https://doi.org/0000-0000

Published: 13/05/2026

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of service quality and facilities on customer satisfaction at GoShuttle Travel in Bandung City. The rapid growth of the land transportation industry, particularly travel shuttle services, requires companies to continuously improve service quality and facilities to enhance customer satisfaction. This research employed a descriptive-verificative method with a quantitative approach. Primary data were collected through Likert-scale questionnaires distributed to 96 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were analyzed using SPSS version 26 through validity and reliability tests, descriptive analysis, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, and t and F hypothesis testing. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a regression coefficient of 0.335 (Sig. 0.000), while facilities also have a positive and significant effect with a regression coefficient of 0.119 (Sig. 0.040). Simultaneously, service quality and facilities significantly affect customer satisfaction, with an F-value of 158.024 (Sig. 0.000) and a coefficient of determination (R^2) of 0.773 or 77.3%. These findings suggest that improving service quality and providing adequate facilities are essential strategies for increasing customer satisfaction at GoShuttle Travel in Bandung City.

Keywords: *Service Quality; Facilities; Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Travel GoShuttle di Kota Bandung. Perkembangan industri transportasi darat,

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

khususnya travel shuttle, yang semakin pesat menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert kepada 96 responden yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 26 melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, serta uji hipotesis *t* dan *F*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,335 (Sig. 0,000), sedangkan fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,119 (Sig. 0,040). Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *F* hitung sebesar 158,024 (Sig. 0,000) dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,773 atau 77,3%. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang memadai merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Travel GoShuttle di Kota Bandung.

Keywords: : Kualitas pelayanan,Fasilitas,Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Perkembangan industri transportasi darat di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat. Salah satu sektor yang berkembang adalah jasa travel shuttle, yang menjadi alternatif transportasi karena menawarkan kemudahan, kenyamanan, serta efisiensi waktu. Di Kota Bandung, berbagai perusahaan travel shuttle berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin kompetitif. Kondisi tersebut mendorong setiap perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan fasilitas yang memadai agar mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan perusahaan jasa dalam memberikan layanan kepada konsumennya. Pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta membangun citra positif bagi perusahaan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan atau fasilitas yang tersedia kurang memadai, maka tingkat kepuasan pelanggan dapat menurun dan berdampak pada berkurangnya loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan akan memberikan pengalaman yang positif. Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Fasilitas yang lengkap, nyaman, bersih, aman, dan terawat akan meningkatkan kenyamanan pelanggan selama menggunakan jasa transportasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi dua aspek yang harus diperhatikan secara bersamaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Travel GoShuttle merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi travel shuttle di Kota Bandung yang menghadapi persaingan dengan berbagai perusahaan sejenis. Untuk mempertahankan daya saing, GoShuttle perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan. Upaya tersebut penting dilakukan agar perusahaan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan serta mempertahankan kepercayaan pelanggan dalam jangka panjang.

© 2025 by **Nova Alfasanah[1], Shinta Dzauharoh[2]**

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Travel GoShuttle di Kota Bandung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kepuasan pelanggan pada sektor jasa transportasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan pada Travel GoShuttle di Kota Bandung. Sementara itu, metode verifikatif digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Travel GoShuttle di Kota Bandung. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 96 orang, yaitu pelanggan yang pernah menggunakan jasa GoShuttle dan memenuhi kriteria penelitian. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal ilmiah, dan dokumen yang relevan dengan penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y). Kualitas pelayanan diukur melalui dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan fasilitas diukur berdasarkan indikator kelengkapan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, dan kondisi fisik. Kepuasan pelanggan diukur melalui indikator kesesuaian harapan, kepuasan terhadap pelayanan, keinginan menggunakan kembali jasa, dan kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi (R^2), serta pengujian hipotesis melalui uji parsial (t) dan uji simultan (F).

HASIL DAN DISKUSI

1. Hasil Uji Validitas

No item	Nilai R.hitung	Nilai R.Tabel	Keterangan
X1.1	0.795	0.2006	Valid

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

X1.2	0.747	0.2006	Valid
X1.3	0.704	0.2006	Valid
X1.4	0.867	0.2006	Valid
X1.5	0.798	0.2006	Valid
X1.6	0.829	0.2006	Valid
X1.7	0.849	0.2006	Valid
X1.8	0.842	0.2006	Valid
X1.9	0.825	0.2006	Valid
X1.10	0.804	0.2006	Valid
X1.11	0.817	0.2006	Valid
X1.12	0.802	0.2006	Valid
X1.13	0.806	0.2006	Valid
X1.14	0.850	0.2006	Valid
X1.15	0.889	0.2006	Valid
X1.16	0.771	0.2006	Valid

No Item	Nilai R. hitung	Nilai R. tabel	Keterangan
X2.1	0.860	0.2006	Valid
X2.2	0.804	0.2006	Valid
X2.3	0.854	0.2006	Valid
X2.4	0.720	0.2006	Valid
X2.5	0.860	0.2006	Valid
X2.6	0.790	0.2006	Valid
X2.7	0.860	0.2006	Valid
X2.8	0.705	0.2006	Valid

© 2025 by **Nova Alfasanah[1], Shinta Dzauharoh[2]**

X2.9	0.891	0.2006	Valid
X2.10	0.851	0.2006	Valid
X2.11	0.841	0.2006	Valid
X2.12	0.774	0.2006	Valid
X2.13	0.825	0.2006	Valid
X2.14	0.777	0.2006	Valid
X2.15	0.644	0.2006	Valid

No Item	Nilai R. Hitung	Nilai R.Tabel	Keterangan
Y.1	0.819	0.2006	Valid
Y.2	0.759	0.2006	Valid
Y.3	0.820	0.2006	Valid
Y.4	0.793	0.2006	Valid
Y.5	0.854	0.2006	Valid
Y.6	0.752	0.2006	Valid
Y.7	0.878	0.2006	Valid
Y.8	0.818	0.2006	Valid

Sumber: Data di olah peneliti 2026

Berdasarkan hasil uji viliditas,kualitas pelayanan,fasilitas dan kepuasan pelanggan menunjukan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,2006). dengan demikian, seluruh butir pernyataan adalah dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach' s Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.965	Reliabel
Fasilitas	0,959	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,924	Reliabel

Sumber: Data di olah peneliti 2026

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

Berdasarkan data tabel diatas diketahui nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,965, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Fasilitas sebesar 0,959 dan nilai Cronbach's Alpha untuk Kepuasan Pelanggan sebesar 0,924. Dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dari semua variabel > 0,50, maka semua variabel telah memenuhi syarat reliabilitas berdasarkan Cronbach's Alpha.

3. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,96013779
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,052
	Negative	-,078
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		,180[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

C.Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data di olah peneliti 2026

Nilai Signifikan kolmogorov-Smirnov sebesar 0,180 > dari 0,5 menunjukan data di atas residual berdistribusi normal.

© 2025 by **Nova Alfasanah[1], Shinta Dzauharoh[2]**

2) Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

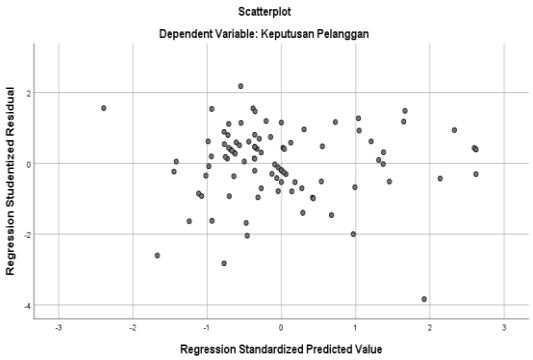
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)	,016	
	Kualitas Pelayanan	,000	,223	4,475
	Fasilitas	,040	,223	4,475

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data di olah peneliti 2026

Berdasarkan hasil uji Glejser menunjukan bahwa nilai signifikan dari variabel Supply Chain Management adalah 0,223 > 0,05 sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

3) Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data di olah peneliti 2026

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

4) Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,126	1,277		2,447	,016
	Kualitas Pelayanan	,335	,051	,681	6,511	,000
	Fasilitas	,119	,057	,218	2,083	,040

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data di olah peneliti 2026

Berdasarkan hasil data nilai koefisien yang muncul gambar diatas, diperoleh nilai-nilai sebagai berikut:

1. Nilai konstant (a) = 3,126
2. Koefisien Regresi Kualitas pelayanan(X1) = -0,126
3. Koefisien Regresi kepuasan pelanggan (Y) = 0,335

4. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,126	1,277		2,447	,016
	Kualitas Pelayanan	,335	,051	,681	6,511	,000
	Fasilitas	,119	,057	,218	2,083	,040

© 2025 by **Nova Alfasanah[1], Shinta Dzauharoh[2]**

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data di olah peneliti 2026

Berdasarkan hasil pengujian menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai thitung sebesar 6,511 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel GoShuttle Kota Bandung.

2) Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2828,904	2	1414,452	158,024	,000[b]
	Residual	832,429	93	8,951		
	Total	3661,333	95			

a. Dependent Variable: Keputusan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data di olah peneliti 2026

Berdasarkan hasil pengujian ANOVA diperoleh nilai Fhitung sebesar 158,024 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel GoShuttle Kota Bandung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRAVEL GOSHUTTLE DI KOTA BANDUNG, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa Supply Chain Management berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, sedangkan Kualitas Layanan Internasional juga berpengaruh signifikan dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja operasional.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan efektivitas operasional perusahaan melalui pelayanan yang lebih andal, responsif, serta sesuai dengan harapan pelanggan. Di sisi lain, perusahaan juga perlu melakukan evaluasi terhadap penerapan Supply Chain Management agar pengelolaan operasional, koordinasi armada, dan aliran informasi dapat berjalan lebih optimal sehingga mampu mendukung peningkatan kinerja operasional secara

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

berkelanjutan

REFERENSI

Alma, B. (2022). *Manajemen Pemasaran dan Pelayanan Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Fakih, M. (2008). *Analisis Gender dan Transformasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2022). *Principles of Marketing* (Global Edition). New Jersey: Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Revisi). Jakarta: Salemba Empat.

Mulyadi, & Nashir. (2022). *Administrasi Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Nazir, M. (2021). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2022). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wijoyo, H. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Qiara Media.

Yazid. (2021). *Manajemen Fasilitas dan Infrastruktur Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Zunan. (2024). *Administrasi Bisnis dalam Perspektif Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Fauziah, & Arifin. (2023). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada industri transportasi shuttle. *Jurnal Manajemen Transportasi*.

Maulana. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan travel di Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Bisnis*.

Muhamad Fikri, et al. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan transportasi. *Jurnal Transportasi dan Logistik*.

Pratama. (2023). Analisis kepuasan pelanggan pada jasa travel menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Pariwisata dan Transportasi*.

Putri, & Hidayat. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi. *Jurnal Manajemen Jasa*.

Rahman. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada travel antar kota di Bandung. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.

Ramadhani. (2022). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan transportasi darat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.

Sari, & Nugroho. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan travel antar kota. *Jurnal Manajemen Transportasi*.

Sinaga, Efendi, & Harori. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.

Wijaya, & Lestari. (2022). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan transportasi

© 2025 by **Nova Alfasanah[1], Shinta Dzauharoh[2]**

online. *Jurnal Pemasaran dan Konsumen*.

Badan Pusat Statistik. (2025). *Perkembangan jumlah perjalanan wisatawan nusantara*. https://www.bps.go.id

Google Maps. (2026). *Ulasan pelanggan GoShuttle Bandung*. https://www.google.com/maps

GoShuttle. (2026). *Official Website GoShuttle*. https://www.goshuttle.co.id

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2025). *Data angkutan darat dan travel shuttle*. https://hubdat.dephub.go.id

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40. https://www.researchgate.net

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. https://peraturan.bpk.go.id

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. https://peraturan.bpk.go.id

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)