

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ekonomi dari masa ke masa semakin meningkat, hal itu juga diiringi dengan tingkat kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap layanan publik yang semakin kompleks, oleh karena itu sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik dengan kualitas terbaik. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sesuai dengan undang-undang tersebut pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh kalangan masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini tentu akan meningkatkan daya saing dibidang jasa pelayanan terutama pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah hendaknya memperhatikan masalah pelayanan tersebut, karena hal ini menyangkut kepentingan umum dan juga kepentingan masyarakat secara keseluruhan.

Alat transportasi publik yang baik dan nyaman di masa sekarang ini sangat dibutuhkan masyarakat untuk mobilitas masyarakat dari suatu tempat ke tempat lainnya. Sistem transportasi yang baik merupakan salah satu unsur penting yang

dapat menunjang perkembangan dan kelancaran aktivitas sosial ekonomi di suatu daerah. Transportasi yang teratur, lancar, aman dan nyaman mencerminkan keteraturan sebuah daerah di samping itu juga secara tidak langsung mencerminkan kelancaran kegiatan perekonomian di daerah tersebut. Untuk menciptakan transportasi yang teratur, aman dan lancar, maka dibutuhkan sarana transportasi atau angkutan umum yang berkualitas.

Salah satu cara untuk mewujudkan transportasi berkualitas bisa dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau masyarakat. Dengan adanya kualitas pelayanan yang unggul maka akan berdampak pada jasa transportasi tersebut dalam menumbuhkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan yang baik menyebabkan kepuasan bagi pelanggan. Kemudian kepuasan pelanggan akan berlanjut pada loyalitas pelanggan. Apabila pelanggan sudah merasa loyal dengan jasa transportasi ini mereka akan sulit berpindah menggunakan transportasi lainnya, mereka juga akan kembali menggunakannya di masa yang akan datang serta merekomendasikan jasa transportasi ini kepada orang lain baik itu keluarga, teman maupun tetangganya.

Islam telah mengajarkan kepada kita bahwa ketika memberikan pelayanan, baik berupa barang ataupun jasa hendaknya memberikan dengan baik dan tulus. Sebagaimana yang terdapat dalam QS. Al-Baqarah ayat 267:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفُقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ  
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا  
 أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢١٧﴾

Terjemahan:

*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.*

Berdasarkan ayat di atas Allah memerintahkan bahwa jika ingin mendapatkan hasil usaha atau *feedback* yang baik, maka hendaknya memberikan dengan cara yang baik dan berkualitas dan janganlah memberikan yang buruk dan tidak berkualitas.

Menurut Mowen & Minor (2001:56) memberikan pelayanan yang berkualitas itu sangatlah penting, mengingat pelayanan tidak hanya mengantarkan maupun melayani, tapi juga harus mampu merasakan dan mengerti serta memahami konsumen dengan tulus. Sehingga ini akan menambah nilai puas (*heart share*) konsumen pada penyedia layanan, dan pada akhirnya layanan tersebut melekat dalam *mind share* konsumen. Dengan begitu, loyalitas seorang konsumen pada perusahaan atau penyedia layanan tersebut tidak diragukan lagi (Febriani, 2017, hal. 4). Begitu pula dengan layanan transportasi umum.

Pelayanan transportasi umum di wilayah perkotaan Indonesia perlu dikembangkan agar terciptanya layanan transportasi yang berkualitas dan

berkepanjangan, serta kehadirannya diharapkan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat menggunakan kendaraan pribadi.

Kota Banjarmasin merupakan salah satu kota yang mengalami kemajuan yang cukup pesat di Kalimantan. Salah satu masalah yang sering terjadi di wilayah perkotaan ialah kemacetan lalu lintas di jalan raya. Kemacetan ini disebabkan karena semakin tingginya volume kendaraan pribadi yang melintasi di jalan-jalan perkotaan dan kurang disiplinnya para pengguna jalan dalam berlalu lintas. Kualitas angkutan umum di Banjarmasin juga masih tergolong rendah, hal ini dapat dilihat dari banyaknya angkutan umum yang tidak layak jalan masih beroperasi di jalanan Kota Banjarmasin misalnya saja kondisi kendaraan yang sudah tua dan terdapat kerusakan fisik di mana-mana, kondisi kaca film yang sudah mulai mengelupas hingga kondisi alat-alat yang kurang lengkap seperti alat pemecah kaca dan alat pemadam api ringan. Untuk itu Pemerintah Provinsi melalui Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan menghadirkan *Bus Rapid Transit* (BRT) sebagai alternatif angkutan umum perkotaan, dan di Kota Banjarmasin *Bus Rapid Transit* (BRT) tersebut diberi nama BRT Banjarbakula.

*Bus Rapid Transit* (BRT) merupakan layanan transportasi umum berbasis bus yang mengutamakan kepuasan pelanggan untuk melayani masyarakat di wilayah Kota Banjarmasin yang ekonomis, cepat, aman, nyaman, tepat waktu, dan kapasitas lebih besar serta memiliki identitas yang unik. BRT Banjarbakula dikembangkan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat yang memiliki kualitas layanan yang lebih baik dibanding jasa transportasi lainnya.

*Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula resmi dioperasikan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan pada tanggal 22 Mei 2019 dengan rute awal Banjarmasin ke Banjarbaru dan sebaliknya. Pada awal beroperasinya BRT Banjarbakula tersedia lima unit bus yang melayani mobilitas masyarakat dengan *start* di Siring Nol Kilometer Banjarmasin dan *finish* di Terminal Banjarbaru, dan sebaliknya.

Jadwal keberangkatan BRT Banjarbakula sendiri relatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk mobilitas di Kota Banjarmasin. Untuk hari senin hingga hari kamis, terdapat enam jadwal keberangkatan BRT Banjarbakula dari Banjarmasin menuju Banjarbaru ataupun sebaliknya, yaitu pagi: 06.30, 07.00, 08.30; siang: 11.30; sore: 15.00, 17.00. Sedangkan untuk hari Jum'at keberangkatan dari Banjarmasin menuju Banjarbaru dan sebaliknya yaitu pagi: 06.30, 07.00, 08.30; siang: 10.00; sore: 15.00, 17.00. Kemudian untuk tarifnya sendiri tergolong cukup murah, yaitu hanya sebesar Rp. 5.000-, untuk umum dan Rp. 2.000-, untuk pelajar.

Setelah satu tahun beroperasi BRT Banjarbakula sudah mulai mampu menarik minat masyarakat untuk menggunakan transportasi massal terpadu ini, namun disisi lain sebagian masyarakat masih kurang begitu berminat menggunakan BRT ini dikarenakan letak halte yang jauh dari tempat tinggal mereka dan juga tidak adanya informasi jam kedatangan dan keberangkatan BRT di tiap halte sehingga menyebabkan mereka lama menunggu di halte, jika calon penumpang terlalu lama menunggu di halte, maka mereka tentu akan lebih senang menggunakan angkot atau transportasi lainnya untuk mobilitas sehari-hari.

Selain itu BRT Banjarbakula juga tidak mempunyai jalur khusus seperti halnya *busway* yang ada di Jakarta. Dimana dengan adanya *busway* ini dapat mempercepat mobilitas masyarakat dari suatu tempat ke tempat tujuan dan dapat menjamin pengguna dari kemacetan. Hal ini menjadi pertimbangan masyarakat untuk tetap menggunakan kendaraan pribadi sebagai alat transportasi favorit mereka dalam mobilitas sehari-hari. Padahal BRT Banjarbakula ini mempunyai beberapa kelebihan yang bisa dinikmati oleh pengguna angkutan umum kota.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Rapid Transit Banjarbakula Kota Banjarmasin*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Sebagaimana yang diterangkan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* secara simultan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* secara parsial terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* secara simultan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* secara parsial terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Signifikansi atau kegunaan penelitian berisi uraian mengenai kontribusi yang akan dihasilkan dari penelitian ini baik bersifat teoritis maupun praktis. Ada beberapa aspek yang diharapkan dapat memberikan sumbangan manfaat sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis (keilmuan).

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, baik bagi peneliti ataupun pihak-pihak yang ingin mengetahui lebih dalam mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula.

2. Aspek Praktis

- a. Menjadi rujukan bacaan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih dalam mengenai permasalahan yang sama dari sisi yang berbeda.
- b. Menambah khazanah literatur khususnya untuk perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Antasari dan juga untuk

perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin serta untuk pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.

- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan bagi Pemerintah Daerah melalui Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan khususnya pengelola *Bus Rapid Transit* sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap pengoperasian BRT Banjarbakula.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalah pahaman dan penafsiran yang keliru dalam memahami arti dan makna yang terdapat dalam penelitian ini dan untuk memperjelas maksud dari judul skripsi maka penulis mengemukakan definisi operasional agar penelitian ini lebih terarah, berikut definisi operasional yang dimaksud:

1. Kualitas pelayanan adalah upaya penyedia layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan yang berakhir dengan loyalitas pelanggan. Adapun kualitas pelayanan yang dimaksud di sini adalah kualitas pelayanan pada *Bus Rapid Transit* Banjarbakula.
  - a. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat dari awal pertama kali tanpa membuat kesalahan.



- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesediaan karyawan dalam membantu para penumpang dan merespon permintaan mereka dengan cepat dan tanggap.
  - c. Jaminan (*Assurance*) ialah kemampuan penyedia layanan dalam menciptakan rasa aman dan menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap penyedia layanan..
  - d. Empati (*Empathy*) ialah usaha penyedia layanan untuk memahami pelanggan dan bertindak untuk kepentingan pelanggannya, serta memberikan perhatian yang sama kepada setiap pelanggan.
  - e. Bukti fisik (*Tangibles*), ialah hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas fisik termasuk penampilan para karyawan, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan penyedia layanan (Maharini, 2017).
2. Loyalitas adalah kesetiaan atau komitmen penumpang terhadap penyedia layanan dalam melakukan pembelian ulang jasa di masa yang akan datang (Simanullang, 2018). Jadi, loyalitas yang dimaksud di sini adalah komitmen penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.
3. *Bus Rapid Transit*
- Ialah moda transportasi massal terpadu dan cepat dengan menggunakan bus sebagai alat angkutnya yang dapat memberikan rasa aman, nyaman dan memiliki harga yang terjangkau (Adeliani, 2018). *Bus Rapid Transit* yang dimaksud adalah *Bus Rapid Transit* Banjarbakula.

## F. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini sebelumnya pernah diangkat oleh beberapa peneliti sebelumnya sebagai topik penelitian walaupun fokus penelitiannya tidak sama persis akan tetapi ini sangat membantu peneliti dalam memecahkan permasalahan-permasalahan yang diteliti. Oleh karena itu peneliti diharuskan untuk mempelajari penelitian-penelitian terdahulu yang dapat dijadikan rujukan atau acuan bagi peneliti terkait judul penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang memang dinilai serupa oleh peneliti sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ayudita Tri Yulianti (2019) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Assalam *Hypermart* Di Surakarta. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di Assalam *Hypermart* Surakarta. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, kualitas produk, dan lokasi memberikan sumbangan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 83,4% dan sisanya sebesar 16,64% dipengaruhi oleh variabel lain. Kemudian secara parsial variabel kualitas pelayanan, harga, kualitas produk, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti variabel loyalitas pelanggan. Akan tetapi hal yang membedakan penelitian yang penulis teliti dengan peneliti terdahulu adalah

pada pokok pembahasannya. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan, sedangkan penelitian tersebut menggunakan variabel kualitas pelayanan, harga, kualitas produk, dan lokasi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Lisda Apriyani (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu pada *Guest House* Sentosa Syariah Banjarmasin. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada *Guest House* Sentosa Syariah Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik estimasi yaitu regresi linier berganda. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara simultan variabel *self esteem*, *exceed expectation*, *recovery*, *vision*, *improve*, *care*, *empower* berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada *Guest House* Sentosa Syariah Banjarmasin. Sedangkan secara parsial variabel *self esteem*, *exceed expectation*, *recovery*, *vision*, *improve*, *empower* tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada *Guest House* Sentosa Syariah Banjarmasin dan hanya satu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada *Guest House* Sentosa Syariah yaitu variabel *care*.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan, namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel kualitas pelayanan yang digunakan, disini peneliti menggunakan 5 variabel yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), jaminan

(*assurance*), empati (*empathy*), sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan 6 variabel yaitu harga diri (*self esteem*), memenuhi harapan (*exceed expectation*), pembenahan (*recovery*), pandangan kedepan (*vision*), perbaikan (*improve*), perhatian (*care*), pemberdayaan (*empower*). Selain itu pada penelitian ini membahas tentang loyalitas pelanggan *Bus Rapid Transit* sedangkan penelitian sebelumnya membahas tentang kepuasan pelanggan Guest House Sentosa Syariah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Mahlia (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar peran kualitas pelayanan yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles* dalam mempengaruhi loyalitas nasabah menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel *Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), Tangibles (X5)*, berpengaruh terhadap loyalitas dalam menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Sedangkan secara parsial variabel *Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), dan Empathy (X4)* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah

Card dan hanya terdapat satu variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card yaitu variabel *Tangibles* (X5).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Kemudian perbedaannya adalah penelitian dilakukan di tempat dan lokasi yang berbeda, selain itu penelitian ini membahas mengenai layanan BRT, sedangkan penelitian tersebut membahas tentang layanan Bank BNI Syariah.

#### **G. Kerangka Pemikiran**

Dalam kerangka pemikiran ini penulis menggambarkan bagaimana hubungan antara variabel X dengan variabel Y, yaitu hubungan antara variabel kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) terhadap loyalitas pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry ada lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

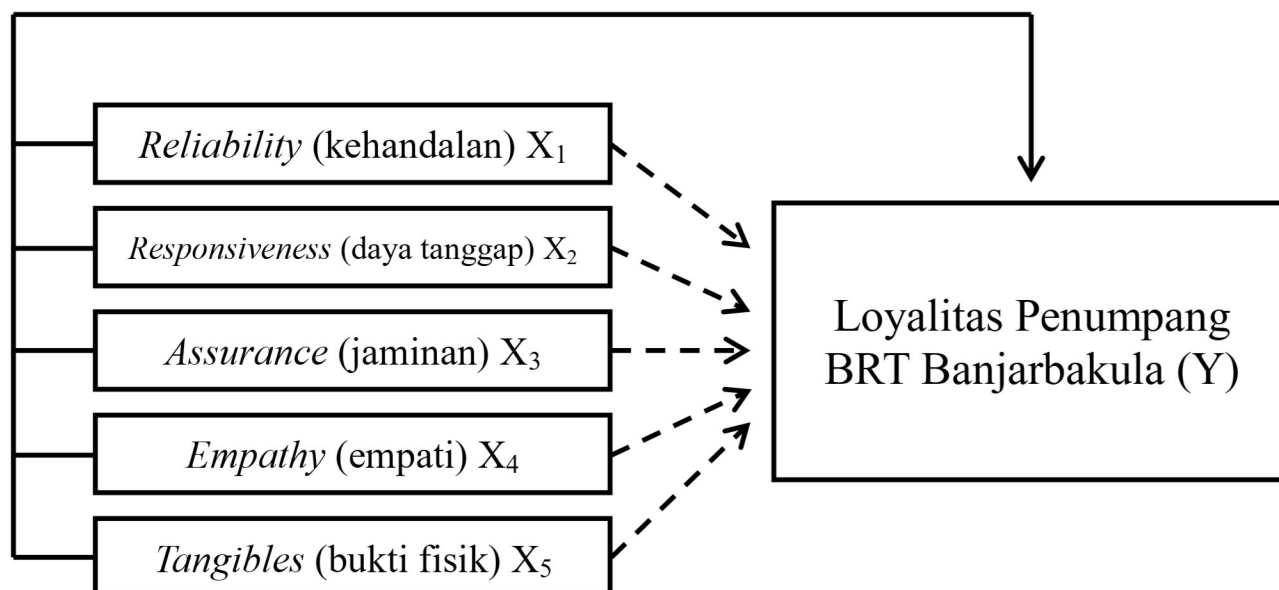
1. *Reliability* ialah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan.
2. *Responsiveness* ialah kesediaan para karyawan untuk membantu penumpang dan merespon permintaan mereka.

3. *Assurance* ialah perilaku para karyawan yang dapat menumbuhkan rasa percaya penumpangnya dan menciptakan rasa aman.
4. *Empathy* ialah kemampuan penyedia layanan dalam memahami penumpang dan bertindak untuk kepentingan penumpang/pelanggan.
5. *Tangibles* ialah hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas fisik termasuk penampilan para karyawan, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan penyedia layanan.

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan BRT Banjarbakula. Dalam penelitian ini akan diketahui apakah faktor *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ), dan *Tangibles* ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula ( $Y$ ).

**Gambar 1.1**

**Kerangka Pemikiran**



Keterangan:

- > : garis yang berpengaruh secara simultan (uji f)
- > : garis yang berpengaruh secara parsial (uji t)

## H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara yang kemungkinan benar atau juga salah. Hipotesis diterima jika terdapat fakta-fakta yang membenarkan dan ditolak jika hipotesis tersebut tidak dapat dibuktikan kebenarannya. Oleh sebab itu penulis akan memberikan hipotesis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut:

### 1. Hipotesis Simultan

$H_0$  = tidak ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.

$H_a$  = ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.

### 2. Hipotesis Parsial

a.  $H_0$  = tidak terdapat pengaruh variabel *Reliability* terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.

$H_a$  = terdapat pengaruh variabel *Reliability* terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.

b.  $H_0$  = tidak terdapat pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.

Ha = terdapat pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.

- c. Ho = tidak terdapat pengaruh variabel *Assurance* terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.

Ha = terdapat pengaruh variabel *Assurance* terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.

- d. Ho = tidak terdapat pengaruh variabel *Empathy* terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.

Ha = terdapat pengaruh variabel *Empathy* terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.

- e. Ho = tidak terdapat pengaruh variabel *Tangibles* terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.

Ha = terdapat pengaruh variabel *Tangibles* terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan BRT Banjarbakula.

## I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui isi penelitian ini secara keseluruhan perlu adanya sistematika penulisan, oleh sebab itu penulis menyusun sistematika penulisan dengan sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, dan dibuatlah tujuan penelitian, kemudian



dibuatlah signifikansi penelitian untuk memperjelas manfaat dari penelitian ini, kemudian dibuatlah definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah agar mudah dipahami pembaca, dan penelitian terdahulu sebagai pembanding antara penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti angkat.

Bab II merupakan landasan teori. Pada bagian ini membahas tentang permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan objek penelitian dengan menggunakan teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Oleh sebab itu teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Bab III merupakan metode penelitian. Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

Bab IV merupakan hasil dan pembahasan. Pada bab ini membahas tentang laporan hasil penelitian yang berupa penyajian data dan analisis data mengenai mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan *Bus Rapid Transit* Banjarkakula.

Bab V merupakan Penutup. Pada bagian ini berisi kesimpulan dan saran yang merupakan bagian terakhir dalam penelitian ini yang memuat tentang hal-hal yang diperoleh dalam penelitian, selain itu juga pada bagian ini berisi saran yang dianggap perlu dari penulis selaku peneliti.