

BAB II

GAMBARAN UMUM ROSALIA INDAH DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

2.1 Profil Perusahaan

2.1.1 Sejarah Perusahaan

Sejarah berdirinya PT Rosalia Indah Transport tidak dapat dilepaskan dari sosok pendirinya, pasangan suami istri Bapak Yustinus Soeroso dan Ibu Yustina Rahyuni Soeroso, yang sejak awal tahun 1983 dengan penuh semangat, kerja keras, dan motivasi untuk sukses memulai usaha di bidang jasa transportasi darat. Bermotivasi tekad dan keberanian, mereka hanya memiliki satu unit armada Colt Diesel dengan nomor polisi AD 9866 A. Armada inilah yang menjadi awal perjalanan usaha Rosalia Indah, dengan trayek Solo – Blitar PP. Kendaraan sederhana tersebut kemudian dikenal sebagai “Bibit Kawit”, karena menjadi saksi lahirnya usaha yang kelak berkembang menjadi salah satu perusahaan transportasi terbesar di Indonesia. Hingga kini, armada Colt Diesel bersejarah itu masih dirawat dengan baik sebagai simbol perjuangan.

Setelah berhasil melayani trayek Solo – Blitar, usaha transportasi ini semakin berkembang dengan membuka trayek baru, yaitu Jogja – Surabaya, Jogja – Blitar, dan Jogja – Malang, menggunakan tambahan armada seperti Colt Diesel dan Isuzu Colt T120. Pada awal tahun 1990-an, perusahaan menghadapi persaingan ketat di dunia transportasi darat. Namun, hal ini tidak menyurutkan langkah Rosalia Indah. Justru kondisi tersebut dijadikan titik tolak perubahan strategi dari fokus pada AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) menjadi AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) yang memiliki daya jangkau lebih luas, handal, dan mantap. Perubahan orientasi ini terbukti menjadi langkah tepat untuk memperkuat posisi di industri transportasi nasional.

Memasuki tahun 1991, Rosalia Indah berhasil menambah armadanya menjadi lima unit bus dengan merk Hino tipe AK dan karoseri Laksana, yang digunakan untuk trayek Solo – Blitar. Pada saat itu, jenis layanan yang diberikan masih berupa bus ekonomi dengan sebutan “Bumel Non AC” (Bus Umum Malam Non AC). Pada tanggal 21 Maret 1991, Rosalia Indah secara resmi memperoleh izin sebagai Biro Perjalanan Umum (BPU) Rosalia Indah dengan nomor registrasi 05/D.2/BPU/III/1991 dari Deparpostel Dirjend Pariwisata. Dengan izin usaha tersebut, status Rosalia Indah meningkat dari usaha perorangan menjadi entitas hukum yang diakui negara.

Seiring berjalannya waktu, dengan perkembangan industri transportasi darat yang semakin kompetitif, Rosalia Indah terus berinovasi dan memperkuat manajemennya. Puncak transformasi kelembagaan terjadi pada tanggal 15 April 2015, ketika Rosalia Indah secara resmi berubah dari perusahaan perorangan menjadi perusahaan berbadan hukum dengan nama PT Rosalia Indah Transport. Perubahan ini ditetapkan berdasarkan SK Menkumham RI No. AHU-2392920.AH.01.01, dengan kantor pusat yang berlokasi di Jl. Raya Solo – Sragen KM 7,5, Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah.

Perjalanan Rosalia Indah tidak berhenti di situ. Dengan visi menghadirkan transportasi darat yang aman, nyaman, bersih, dan berkualitas, perusahaan terus memperluas jaringan trayek serta meningkatkan pelayanan. Hingga saat ini, PT Rosalia Indah Transport telah memiliki lebih dari ±400 armada yang terdiri dari berbagai kelas layanan, mulai dari bus ekonomi hingga bus mewah double decker. Selain itu, perusahaan juga memiliki lebih dari 1.000 karyawan yang tersebar di 140 kantor cabang dan agen resmi di Pulau Jawa hingga Sumatera. Jaringan ini menjadikan Rosalia Indah sebagai salah satu perusahaan transportasi darat terbesar dan terkemuka di Indonesia.

Pengakuan terhadap kiprah Rosalia Indah semakin diperkuat pada tahun 2021, ketika perusahaan berhasil meraih penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai perusahaan dengan armada bus Antar Kota Antar Provinsi Double Decker terbanyak di Indonesia serta satu-satunya perusahaan yang menghadirkan layanan pramugara dan pramugari di bus antarkota. Penghargaan tersebut diserahkan langsung oleh perwakilan MURI Jawa Tengah, Sri Widayati, dan diterima oleh Direktur PT Rosalia Indah Transport, FX Adimas Rosdian, di kantor pusat Rosalia Indah di Karanganyar pada tanggal 30 September 2021.

Dengan pengalaman panjang hampir 5 lima dekade, PT Rosalia Indah Transport terus berkomitmen menghadirkan layanan transportasi yang nyaman, aman, handal, bersih, dan berkualitas tinggi, sekaligus siap merambah berbagai segmen pasar, termasuk layanan pariwisata dan carter bus khusus. Persaingan yang ketat sejak era 1990-an hingga saat ini tidak menjadi hambatan, melainkan menjadi titik tolak bagi Rosalia Indah untuk terus tumbuh, beradaptasi, dan memperluas jangkauan pelayanan sebagai salah satu perusahaan transportasi darat yang terdepan di Indonesia.

2.1.2 Identitas Perusahaan

Nama Perusahaan	: PT Rosalia Indah Transport
Alamat	: Jalan Raya Solo-Sragen KM 7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah (Kantor Pusat)
Telepon (Contact Center)	: 0271-3000030
Email	: cs@rosalia-indah.co.id
Website	: www.rosalia-indah.co.id
Aplikasi	: Rosalia Indah (App Store & Google Play)
Jenis Usaha	: Transportasi Bus

2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan

“Menjadi Perusahaan Transportasi Darat yang Unggul dalam Kualitas Pelayanan dan Keselamatan di Indonesia”

2. Misi Perusahaan

- a. Memberikan Pelayanan Prima dengan menerapkan Esensi Layanan dan Nilai Perusahaan demi Kepuasan Pelanggan.
- b. Menyediakan Sarana dan Prasarana yang didukung dengan Sumber Daya yang handal.
- c. Pemenuhan Peraturan Pemerintah serta menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum, Sistem Manajemen Mutu, Manajemen Lingkungan, dan Manajemen K3 demi peningkatan yang berkelanjutan.

3. Kebijakan Perusahaan

Dengan menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Transportasi Publik (SMK PAU) dan Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001, ISO 45001, dan ISO 14001 untuk memungkinkan karyawan bekerja dengan baik dan terus meningkatkan diri, serta mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dan persyaratan terkait lainnya, PT Rosalia Indah Transport berdedikasi untuk: menyediakan sumber daya untuk kesehatan karyawan dan upaya pencegahan kecelakaan kerja, serta pencegahan polusi untuk pelestarian lingkungan dan peningkatan pelayanan bagi pelanggannya.

4. Motto Perusahaan

“Mitra Setia Perjalanan Anda”

2.1.4 Nilai Perusahaan

PT Rosalia Indah, sebuah perusahaan transportasi darat yang menerapkan manajemen pada semua aspek dan lini bisnis, mengadopsi lima nilai perusahaan, yang secara kolektif dikenal sebagai "**ENJOY**":

1. Efektif & Efisien

Konsep efikasi dan efisiensi harus selalu diperhatikan. Efisien berarti pengeluaran dan sumber daya harus digunakan dengan hati-hati dan tidak boros, sedangkan efektif berarti hasil harus sesuai target (optimal).

2. Nyaman

Berkat fasilitas, perawatan, dan pengoperasian armada yang aman, kenyamanan menawarkan kesenangan dan ketenangan pikiran bagi penumpang.

3. Jaminan

Jaminan adalah janji bahwa semua layanan operasional akan memenuhi standar kualitas yang bertanggung jawab.

4. Objektif

Bersikap objektif membutuhkan sikap adil dan analisis yang cermat terhadap penyebab suatu masalah ketika menganalisis dan menyelesaikannya. Sebutlah apa yang salah sebagai salah dan apa yang benar sebagai benar.

5. Yakin

Yakin berarti teguh, pasti, dan jujur. Sementara percaya diri dalam pekerjaan seseorang mencakup kepatuhan penuh, tulus, dan tanpa ragu terhadap norma dan peraturan kerja, kepercayaan spiritual mengharuskan semua karyawan berakar pada Tuhan Yang Maha Esa.

2.1.5 Logo Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan

Logo PT Rosalia Indah Transport dirancang dengan menggunakan gabungan huruf “r” dan “i” yang merupakan singkatan dari nama perusahaan Rosalia Indah yang diambil dari nama anak pemilik. Logo tersebut memiliki 3 warna utama, yaitu merah, kuning, dan biru yang masing-masing mengandung makna filosofis:

1. Warna merah: memiliki arti keberanian dalam berinovasi untuk mewujudkan kepuasan pelanggan
2. Warna kuning: memiliki arti memberi kehangatan bagi setiap pelanggannya
3. Warna biru: memiliki arti kesetiaan menemani pelanggan sampai tempat tujuan

Secara keseluruhan, logo Rosalia Indah tidak hanya berfungsi sebagai identitas visual, tetapi juga menjadi simbol dari visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan yang berorientasi pada kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.

2.1.6 Esensi Layanan Perusahaan

Untuk mencapai kepuasan pelanggan, PT Rosalia Indah Transport menekankan esensi pelayanan yakni:

1. Memahami, peduli dan menghargai kebutuhan pelanggan yang bertujuan kepada pemenuhan kebutuhan pelanggan seutuhnya
2. Orientasi pelayanan berbasis 5K (Panca Pesona)
 - a) Keamanan
 - b) Kebersihan
 - c) Kenyamanan
 - d) Ketepatan
 - e) Kekeluargaan
3. Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan 5S (Panca Performa)
 - a) Senyum
 - b) Sapa
 - c) Sopan
 - d) Sabar
 - e) Sepenuh Hati

2.1.7 Penghargaan Perusahaan

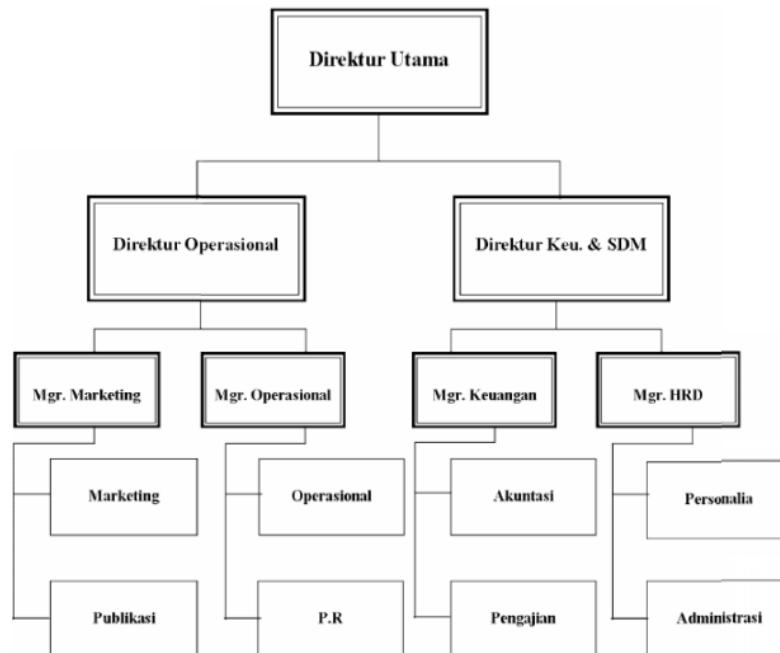
PT Rosalia Indah Transport merupakan perusahaan transportasi yang telah meraih berbagai penghargaan. Beberapa di antaranya meliputi:

Tabel 2. 1 Penghargaan Perusahaan

Pemberi	Tahun	Keterangan
Perusahaan Otobus Terbaik	2010	Kategori Perusahaan Besar AKAP Non-Ekonomi
Prima Madya	2012	Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan
Prima Pratama	2014	Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan
Perusahaan Otobus Terbaik	2014	Kategori Perusahaan Besar AKAP Non-Ekonomi
Prima Madya	2016	Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan
Prima Madya	2018	Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik Sektor Transportasi
Unggulan 3	2019	Penilaian Manajemen Keselamatan Penyelenggara Jasa Angkutan Jalan Kementerian Perhubungan
Wahana Adhigana	2020	Peringkat 1 AKAP Non-Ekonomi – Perusahaan Besar
Pelopor Keselamatan	2020	Mengimplementasikan Program Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Indonesia
Museum Rekor Dunia Indonesia	2021	Perusahaan Otobus AKAP yang memiliki Armada Double Decker Terbanyak dengan Pelayanan Pramugara-Pramugari
Wahana Adhigana	2023	Peringkat 1 Wahana Adhigana kategori AKAP Perusahaan Besar

Data Umum (2026)

2.1.8 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan proses penentuan pembagian tugas, tanggung jawab, wewenang, serta hubungan antarunsur dalam organisasi sehingga setiap individu dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan bersama. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh efektivitas pengaturan organisasi, yang mencakup pembagian peran, kedudukan, wewenang, tanggung jawab, serta sistem koordinasi dan komunikasi. Dengan demikian, struktur organisasi dapat dipahami sebagai instrumen penting dalam upaya mewujudkan tujuan perusahaan.

Struktur organisasi PT Rosalia Indah Transport masih bersifat kekeluargaan, dimana pucuk pimpinan dipegang langsung oleh keluarga pendiri. Jabatan direktur utama dijabat oleh anak dari Yustinus Soeroso, FX Adimas Rosdian. Untuk mendukung kinerjanya, terdapat 2 direktur lainnya yaitu Direktur Keuangan dan Direktur Operasional. Dalam

menjalankan operasional sehari-hari, direktur membawahi beberapa manajer di bidang masing-masing. Yang mana tiap bagian tersebut mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Direktur Utama: bertanggung jawab untuk mengawasi semua upaya untuk mencapai tujuan bisnis, merencanakan arah kebijakan perusahaan sebagai bagian dari rencana pengembangan, memberikan panduan tentang bagaimana mengendalikan operasi bisnis untuk mencapai hasil terbaik, memantau tindakan untuk memastikan keamanan perusahaan, dan mengatur rencana kerja tahunan, anggaran, dan pendapatan.
2. Direktur Operasional: Merencanakan garis besar arah kebijakan perusahaan sebagai bagian dari rencana pengembangan, mengarahkan pengendalian aktivitas perusahaan untuk mencapai hasil bisnis terbaik, mengatur rencana kerja, mengawasi tindakan untuk memastikan keamanan perusahaan, dan mengawasi semua upaya untuk mencapai target bisnis.
3. Direktur Keuangan dan HRD: merencanakan arah kebijakan keuangan perusahaan, memberikan panduan tentang cara mengendalikan operasi bisnis untuk mencapai hasil bisnis terbaik, mengawasi langkah-langkah untuk memastikan keamanan perusahaan, dan merencanakan anggaran dan pendapatan tahunan.
4. Manajer Operasional: Memberikan panduan tentang pengelolaan operasi perusahaan untuk mencapai hasil bisnis terbaik dan memfasilitasi, mengatur, meregulasi, dan meningkatkan kemampuan operasional organisasi dalam bidang tanggung jawabnya untuk memaksimalkan efisiensi.
5. Manajer Marketing: Memberikan panduan tentang pemasaran untuk mencapai hasil bisnis terbaik; memfasilitasi, merencanakan,

mengawasi, dan meningkatkan operasi pemasaran hingga efisiensi optimal.

6. Manajer Keuangan: Mengawasi, mengkoordinasikan, dan mengelola semua operasi keuangan bisnis dan memberikan panduan tentang perhitungan akuntansi.
7. Manajer HRD: Bertindak sebagai penghubung antara semua divisi perusahaan dan anggotanya, memfasilitasi, mengatur, dan mengawasi semua aktivitas personel SDM dan administrasi perusahaan.
8. Divisi Marketing: Untuk meningkatkan jumlah penumpang, divisi ini merencanakan dan menerapkan strategi pemasaran, promosi, dan riset pasar untuk layanan transportasi.
9. Divisi Publikasi: Mengelola media promosi, menyebarkan informasi perusahaan, dan menjaga reputasi perusahaan.
10. Divisi Operasional: Mengelola semua operasi bisnis, termasuk kesiapan armada, jadwal keberangkatan, rute, dan memastikan bisnis berjalan lancar setiap hari.
11. Divisi Public Relations (PR): Mengelola komunikasi perusahaan dengan publik dan membina hubungan positif dengan pihak eksternal, termasuk pelanggan, instansi pemerintah, dan mitra bisnis.
12. Divisi Akuntansi: Mengawasi perhitungan arus kas, pembuatan laporan keuangan, pencatatan transaksi, dan analisis umum.
13. Divisi Penggajian: Bertanggung jawab atas pengawasan tunjangan karyawan, gaji, dan pembayaran lainnya.
14. Divisi Personalia: Mengelola perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karyawan, di antara tugas-tugas terkait SDM lainnya

15. Divisi Administrasi: Mengawasi tugas-tugas administrasi non-keuangan, termasuk memelihara catatan perusahaan, korespondensi, dan arsip serta membantu dalam pengoperasian tugas-tugas administrasi lainnya secara efisien.

2.1.9 Jenis Layanan Rosalia Indah

1. Anak Perusahaan dan Unit Usaha

Selain bergerak di bidang transportasi darat, PT Rosalia Indah Transport juga melakukan diversifikasi usaha dengan mendirikan beberapa anak perusahaan dan unit usaha. Diversifikasi ini bertujuan untuk memperluas jangkauan bisnis, meningkatkan daya saing, serta memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Berikut ini ialah penjelasan mengenai anak perusahaan dan unit usaha yang dimiliki Rosalia Indah:

Tabel 2. 2 Anak Perusahaan dan Unit Usaha

No	Nama Bidang Usaha	Deskripsi	Alamat
1.	PT Rosalia Indah Transport	Bergerak di bidang pelayanan transportasi dan bus AKAP penumpang mulai dari rute Jember – Palembang, selain itu melayani armada pariwisata dan carter berbagai kelas	Jln. Raya Solo-Sragen KM 7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah
2.	PT Rosalia Indah Express (Jasa Pengiriman & Logistik)	Menyediakan layanan pengiriman dokumen dan paket secara cepat, aman, dan tepat waktu, baik dalam kota maupun antar kota/provinsi	Jln. Raya Solo-Sragen KM 7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah
3.	PT Guwatirta Sejahtera (Air Minum)	Produksi dan distribusi air minum dalam kemasan merek	Jln. Raya Solo-Sragen KM 7,5 Jaten,

No	Nama Bidang Usaha	Deskripsi	Alamat
	Dalam Kemasan UTRA)	UTRA, untuk memenuhi kebutuhan internal armada maupun pasar umum	Karanganyar, Jawa Tengah
4.	CV Rosalia Indah (SPBU)	Mengelola Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum untuk mendukung operasional armada Rosalia Indah dan melayani masyarakat	Jln. Lingkar Utara, Sroyo, Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah Jln. Raya Pangulah No. 2, Jatisari, Karawang, Jawa Barat Jln. Soekarno-Hatta, Way Urang, Kalianda, Lampung Selatan, Lampung
5.	Rosin Resto (Restoran)	Unit usaha kuliner yang menyediakan berbagai menu makanan dan minuman penumpang dan pengunjung rest area.	Jln. Raya Solo-Sragen KM 7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah Jln. Otto Iskandardinata, Kp. Bantarsema, Ds. Cisaga, Kec. Cibogo, Kab. Subang, Jawa Barat Jl. Raya Serang Km 12,5, Bitung Jaya, Cikupa, Tangerang, Banten Jl. By Pass Soekarno-Hatta No. 2A, Way Halim, Bandar Lampung, Lampung
6.	Rosin Mart (Ritel)	Menyediakan kebutuhan sehari-hari dan oleh-oleh, melengkapi layanan rest area Rosalia Indah.	Jln. Lingkar Utara, SPBU Sroyo, Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah
7.	Rosin Laundry (Jasa Laundry)	Layanan laundry untuk pelanggan hotel, karyawan, maupun masyarakat umum	Jln. Solo Baru Blok B5 Langenharjo – Sukoharjo.

No	Nama Bidang Usaha	Deskripsi	Alamat
8.	Ros-In Hotel (Perhotelan)	Hotel berbintang di Yogyakarta dengan fasilitas dan layanan yang eksklusif untuk penumpang maupun wisatawan	Jln. Raya Lingkar Selatan 115, Yogyakarta Jl. Veteran 196, Umbulharjo Yoyakarta.
9.	Restoran SEDERHAN A (restoran khas Padang)	Restoran yang melayani masakan Padang.	Jl. Slamet Riyadi No. 469 Kleco – Solo Jl. Panglima Sudirman No. 10 Caruban - Madiun
10.	BPW Rosalia Indah & Travel	Melayani pemesanan tiket pesawat domestic dan internasional, tiket kereta api, kapal api, kapal laut, voucher hotel, paket wisata, dokumen perjalanan.	Jln. Solo -Sragen KM 32, Palur, Karanganyar, Jawa Tengah

Data Umum (2026)

2. Kelas Armada dan Fasilitas

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat di industri transportasi darat berbasis perusahaan otobus, PT Rosalia Indah Transport tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga memberikan perhatian besar terhadap armada dan fasilitas bus. Hal ini dilakukan untuk memastikan kenyamanan serta pengalaman terbaik bagi para penumpang sehingga Rosalia Indah menghadirkan berbagai pilihan kelas armada lengkap dengan fasilitas yang berbeda-beda sesuai kebutuhan penumpang.

a. Rosalia Indah Double Decker



Gambar 2. 3 Kelas Double Decker

Pada kelas ini, terdapat 3 kelas dalam 1 armada bus yaitu First Class (2 Seat), Super Top (6 Seat), dan Executive Plus (34 seat):

1) First Class Seat Double Decker



Gambar 2. 4 First Class Seat Double Decker

First Class menjadi kelas terbaik pada armada Premium Double Decker dengan seat pribadi yang luas dan fasilitas yang eksklusif. Terdapat fitur terbaru di kelas ini yaitu fitur Audio On Demand (AVOD) yang bisa digunakan selama perjalanan. Penumpang First Class Double Decker juga akan mendapatkan fasilitas eksklusif yaitu "Take Order" layanan makan dimana Pramugara atau Pramugari akan memberikan daftar menu makanan dan minuman saat di dalam armada dan saat tiba di

restoran akan diantarkan menuju ruangan khusus penumpang First Class serta disediakan makanan sesuai pesanan.

Selain fasilitas yang eksklusif, penumpang akan mendapatkan fasilitas terlengkap meliputi First Class Seat dengan konfigurasi 1-1 (total 2 seat) | AC | Kursi pijat | Toilet | LCD TV | Entertainment | Selimut, bantal, dan guling | Snack on Board | Welcome Drink | Wifi gratis | Layanan pramugara/pramugari | Charging Port | KARI

2) Super Top Seat Double Decker



Gambar 2. 5 Super Top Seat Double Decker

Super Top Double Decker menghadirkan kenyamanan pada tempat duduk dengan dimensi besar serta jarak kaki yang sangat luas, dengan konfigurasi 2-1 yang hanya berjumlah 6 Kursi pada setiap armada bus Double Decker. Super Top Double Decker memberikan pilihan hiburan personal hanya untuk anda penumpang super top Double Decker yang terdapat pada masing-masing kursi super top. Adapun fasilitas yang dimiliki Reclining Seat dengan konfigurasi 1-2 (total berjumlah 6 seat) | Air Conditioner | Kursi pijat | LCD TV | Entertainment | Toilet | Selimut dan bantal | Leg rest | Take Order | Snack on Board | Free air mineral | Free wifi | Charging Port | Layanan pramugara/I | KARI

3) Executive Plus Double Decker

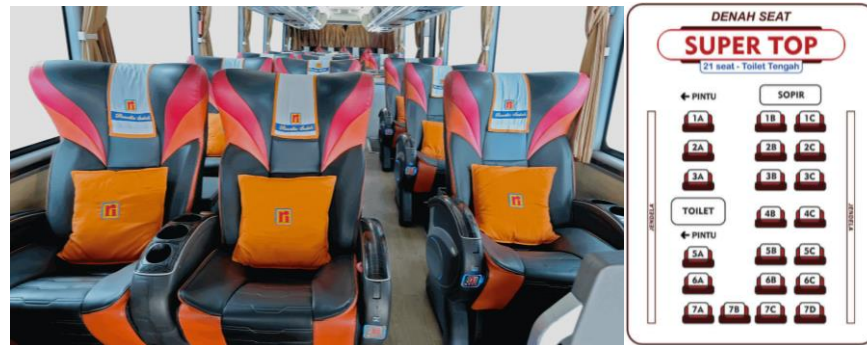


Gambar 2. 6 Executive Plus Double Decker

Penumpang dapat menikmati perjalanan bersama armada bus double decker (bus tingkat) dengan kelas Eksekutif Plus yang berada di Lantai 2 (dua) dimana penumpang dapat menikmati perjalanan dengan sudut pandang / view pemandangan yang lebih luas dan berbeda, dengan reservasi lebih awal, anda dapat memilih tempat duduk favorit pilihan penumpang yang berada pada baris terdepan Armada bus double decker dengan pandangan super luas dan lebar menghadap ke depan.

Kelas ini menawarkan fasilitas seperti Reclining Seat dengan konfigurasi 2-2 (total berjumlah 34 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Toilet | Selimut dan bantal | Leg rest | Layanan makan | snack on Board | Free air mineral | Free wifi | Layanan pramugara/i | Charging Port | KARI

b. Super Top



Gambar 2. 7 Kelas Super Top

Kelas Super Top memiliki fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 2-1 (total berjumlah 21 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Entertainment | Toilet | Selimut dan bantal | Take Order | Leg rest | Layanan makan | Snack on Board | Free air mineral | Charging Port | Free wifi | Layanan pramugara/I | KARI.

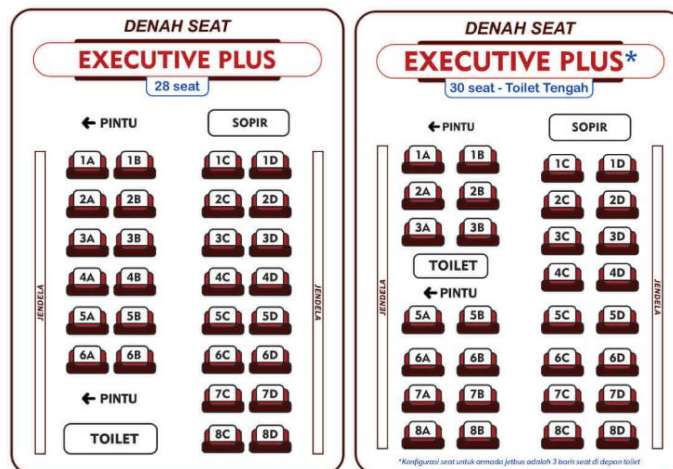
c. Super Executive



Gambar 2. 8 Kelas Super Executive

Pelanggan Super Executive akan mendapatkan fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 1-2 (total berjumlah 23 seat) | Air Conditioner | Toilet | Selimut dan bantal | Leg rest | Layanan makan | snack | Free air mineral | Charging Port | Layanan Pramugara/i | KARI

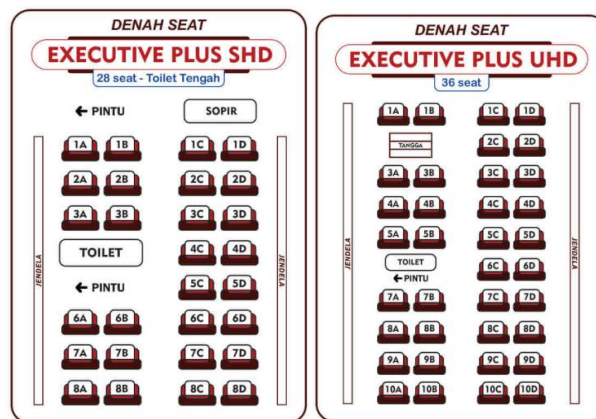
d. Executive Plus



Gambar 2. 9 Kelas Executive Plus

Kelas Executive plus akan mendapatkan fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 2-2 (total berjumlah 28-30 seat) | Air Conditioner | Toilet | Selimut dan bantal | Leg rest | Layanan makan | snack | Free air mineral | Charging Port | Layanan Pramugara/I | KARI

e. Executive Plus SHD & UHD



Gambar 2. 10 Executive Plus SHD & UHD

Varian lain Executive Plus dengan konfigurasi kelas Executive dengan fasilitas Reclining Seat konfigurasi 2-2 (total berjumlah 28-36 seat) | Air Conditioner | Toilet | Selimut dan bantal | Leg rest | Layanan makan | Free air mineral | Charging Port | Layanan Pramugara/I | KARI

f. Travel Hiace

Armada Travel Hiace Big Top dan Executive Class. Rosalia Indah berinovasi memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan menghadirkan armada travel yang menginginkan perjalanan cepat sampai ke tujuan. Rosalia siap untuk memanjakan penumpang dengan melayani rute Salatiga – Solo – Surabaya dan rute Solo-

Surabaya dengan estimasi perjalanan 3 jam via tol. Rosalia dalam meningkatkan kenyamanan menyiapkan driver/kru travel yang ramah yang siap untuk memberikan pelayanan prima kepada para pengguna jasa Travel Resmi Rosalia Indah.

1) Travel Big Top



Gambar 2. 11 Travel Big Top

Pilihan untuk perjalanan yang lebih cepat dan nyaman Travel Big Top Rosalia hadir dengan fasilitas meliputi | Reclining Seat dengan konfigurasi 1-1 (total berjumlah 8 seat) | Air Conditioner | Musik | charging Port | Snack on Board | Free air mineral |

2) Travel Executive Class



Gambar 2. 12 Travel Executive Class

Travel Executive Class Rosalia memiliki fasilitas meliputi | Reclining Seat dengan konfigurasi 1-2 (total 10 seat)

| Air Conditioner | Musik | Snack on Board | Charging Port | Free air mineral

g. Micro Bus

1) Micro Bus Super Top



Gambar 2. 13 Micro Bus Super Top

Fasilitas yang dimiliki Micro Bus Super Top ialah | Reclining Seat dengan konfigurasi 1-2 (total berjumlah 18 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Charging Port | Snack | Free air mineral

2) Micro Bus Executive Class



Gambar 2. 14 Micro Bus Executive Class

Micro Bus Executive Class memiliki fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 2-2 (total berjumlah 29 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Charging Port | Snack | Free air mineral

h. Layanan lainnya

1) Layanan Kru Bus dan Pramugari



Gambar 2. 15 Layanan Kru Bus dan Pramugari

Sebagai garda terdepan dalam pelayanan, kru bus memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang optimal bagi penumpang. Untuk mendukung hal tersebut, perusahaan memberikan pelatihan secara berkala guna meningkatkan kompetensi kru dalam aspek keamanan, kenyamanan, kenyamanan, kenyamanan, serta keterjangkauan layanan. Pelatihan yang berkesinambungan ini bertujuan agar kru selalu berada dalam kondisi prima saat menjalankan tugas. Selain itu, penerapan prinsip pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sopan, Sabar, dan Tulus Hati) menjadi standar utama dalam interaksi dengan pelanggan. Penampilan kru yang rapi dan bersih juga menjadi bagian dari profesionalisme yang diharapkan dapat menambah kenyamanan penumpang selama perjalanan.

Keberadaan pramugara dan pramugari di kelas armada tertentu, seperti Double Decker, Super Top, Executive, dan lainnya menunjukkan komitmen perusahaan dalam

menghadirkan pelayanan yang lebih personal. Kehadiran mereka tidak hanya memberikan layanan tambahan, tetapi juga menjadi bentuk kesiapan dalam membantu penumpang ketika menghadapi kesulitan selama perjalanan.

2) Layanan Agen Resmi



Gambar 2. 16 Layanan Agen Resmi

Rosalia Indah Transport memiliki jaringan agen yang luas dengan beragam layanan yang tersebar di Pulau Jawa dan Sumatera. Kehadiran agen-agen ini tidak hanya berfungsi sebagai pusat layanan, tetapi juga sebagai representasi perusahaan dalam menghadirkan komunitas serta kemudahan bagi pelanggan. Setiap agen dilengkapi dengan petugas yang siap membantu pelanggan dalam berbagai kebutuhan, seperti penyediaan informasi produk dan jasa, layanan transaksi pemesanan atau reservasi tiket, pengiriman paket melalui Rosalia Express, hingga proses penumpang penumpang sesuai dengan rute dan kelas yang dipilih. Selain itu, agen juga melayani proses check-in dan penyimpanan bagasi, menjadi sekaligus titik keberangkatan maupun kedatangan resmi bagi penumpang.

Untuk menunjang kenyamanan pelanggan, kantor penjualan dan agen perwakilan Rosalia Indah menyediakan berbagai fasilitas, antara lain ruang tunggu yang nyaman, restoran atau minimarket mitra, area parkir, mushola, toilet, ATM center, charger box, serta layanan tambahan berupa porter gratis, troli pribadi, dan kursi roda. Jaringan agen Rosalia Indah terbagi dalam beberapa wilayah, yaitu Area Timur dengan 84 agen, Area Tengah sebanyak 208 agen, Area Barat sebanyak 134 agen, dan Area Sumatera dengan 44 agen. Keberadaan jaringan yang luas ini memperkuat Rosalia Indah sebagai salah satu perusahaan transportasi darat yang mampu menjangkau berbagai kebutuhan pelanggan di sejumlah wilayah strategis di Indonesia.

3) Layanan Snack dan Makanan



Gambar 2. 17 Layanan Snack dan Makanan

Sebagai bentuk layanan premium dan eksklusif, PO Rosalia Indah memberikan fasilitas makan maupun snack bagi setiap penumpang di seluruh tingkat kelas armada pada semua rute perjalanan yang tersedia. Layanan ini tidak hanya mencakup pemberian konsumsi secara langsung, tetapi juga memberikan keleluasaan kepada penumpang untuk menikmati beragam menu pilihan melalui konsep prasmanan yang tersedia di jaringan

restoran dan rumah makan mitra Rosalia Indah. Lebih lanjut, perusahaan menghadirkan keunggulan berupa opsi upgrade menu makan, sehingga penumpang dapat memperoleh variasi menu makanan dan minuman tambahan dengan biaya tertentu.

Jaringan restoran dan rumah makan yang menjadi mitra Rosalia Indah dalam menyediakan fasilitas makan ini antara lain Rosin Resto Kantor Pusat Palur, Rosin Resto Pemalang, Rosin Resto Subang, Rosin Resto Bitung, Rosin Resto Wayhalim, RM Caruban, dan RM Kedung Roso. Adapun fasilitas upgrade menu dapat dinikmati di beberapa lokasi tertentu, yaitu Rosin Resto Palur, Rosin Resto Pemalang, Rosin Resto Subang, Rosin Resto Bitung, dan Rosin Resto Wayhalim. Dengan adanya layanan ini, Rosalia Indah berupaya meningkatkan kenyamanan sekaligus memberikan nilai tambah bagi pengalaman perjalanan penumpang.

4) Layanan Online Ticketing



Gambar 2. 18 Layanan Online Ticketing

Rosalia Indah menunjukkan komitmennya untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi melalui penyediaan platform digital resmi sebagai saluran pemesanan tiket. Fasilitas ini dapat diakses secara mudah dan cepat baik melalui website resmi perusahaan, aplikasi berbasis Android maupun iOS, serta

melalui layanan pelanggan atau Rosalia Indah Contact Center. Pemesanan tiket melalui metode ini memungkinkan pelanggan untuk merencanakan perjalanan dengan lebih fleksibel, kapan saja dan di mana saja, sekaligus menawarkan berbagai metode serta pilihan pembayaran yang beragam sesuai dengan kebutuhan.

Kehadiran aplikasi Rosalia Indah Transport yang tersedia di Google Playstore dan Apple Appstore semakin memperkuat transformasi digital perusahaan dalam mendukung kenyamanan konsumen. Melalui platform digital tersebut, perusahaan juga memberikan berbagai penawaran menarik bagi pelanggan setia, sehingga mewakili upaya Rosalia Indah dalam meningkatkan kualitas layanan sekaligus menjaga loyalitas pelanggan.

5) Layanan Pelanggan 24 jam



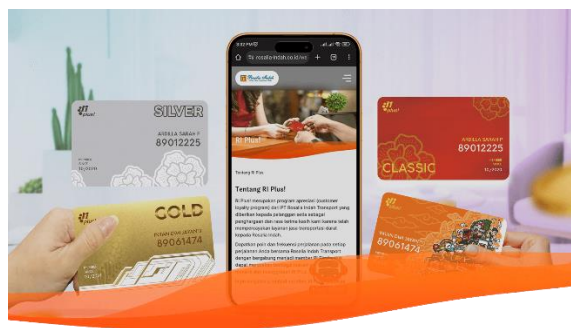
Gambar 2. 19 Layanan Pelanggan 24 jam

Rosalia Indah berupaya untuk selalu mendengarkan kebutuhan dan pengalaman pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses. Salah satu wujud komitmen tersebut adalah dengan menyediakan Rosalia Indah Contact Center yang beroperasi selama 24 jam, baik melalui layanan suara maupun non-suara. Layanan suara mencakup Contact

Center di nomor 0271-3000030 yang dapat diakses kapan saja, serta layanan khusus korporasi melalui nomor 0271-825173 dengan jam operasional pada hari Senin–Jumat pukul 08.00–17.00 WIB dan Sabtu pukul 08.00–16.00 WIB. Selain itu, perusahaan juga menyediakan layanan non-suara melalui surat elektronik (email) di alamat cs@rosalia-indah.co.id, serta media sosial resmi seperti Facebook (Rosalia Indah Official), Instagram (@rosaliaindah.official), dan Twitter (@rosalia_ind) yang dapat digunakan pelanggan untuk menyampaikan pertanyaan maupun masukan.

Tidak hanya itu, perusahaan juga memfasilitasi komunikasi interaktif melalui Layanan Whatsapp di nomor 0271-3000030 yang tersedia selama 24 jam. Penyediaan berbagai saluran komunikasi ini mencerminkan komitmen Rosalia Indah dalam meningkatkan kualitas layanan, memperkuat hubungan dengan pelanggan, serta mendukung kepuasan konsumen secara berkelanjutan.

6) Layanan RI Plus!



Gambar 2. 20 Layanan RI Plus!

Rosalia Indah menghadirkan RI Plus! sebagai program loyalitas pelanggan (*customer loyalty program*) yang bertujuan memberikan apresiasi sekaligus meningkatkan keberpihakan

dengan pelanggan setia. Melalui program ini, setiap perjalanan yang dilakukan penumpang tidak hanya sekadar aktivitas perjalanan, tetapi juga menghasilkan poin dan catatan frekuensi perjalanan (*history trip*) yang dapat ditukarkan dengan berbagai keuntungan.

Poin yang terkumpul dapat digunakan untuk memperoleh potongan harga tiket atau ditukar dengan merchandise resmi Rosalia Indah, sedangkan akumulasi frekuensi perjalanan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mendapatkan tiket gratis sesuai dengan kelas dan rute yang ditempuh. Selain itu, RI Plus! juga memberikan nilai tambah berupa bonus poin dan voucher diskon tiket sebesar 50% bagi anggota pada saat perayaan ulang tahun. Dengan demikian, program loyalitas ini tidak hanya meningkatkan pengalaman perjalanan yang lebih menguntungkan, tetapi juga menjadi strategi perusahaan dalam memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

7) Layanan KARI



Gambar 2. 21 Layanan KARI

Rosalia Indah menghadirkan Kotak Aman Rosalia Indah (KARI) sebagai layanan inovasi untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang dalam perjalanan jarak jauh. KARI

merupakan safety box eksklusif yang disediakan khusus untuk penitipan barang berharga, terutama barang berukuran ringkas namun bernilai tinggi seperti laptop dan tablet. Fasilitas ini diberikan secara gratis tanpa biaya tambahan sebagai bentuk komitmen perusahaan dalam menghadirkan layanan yang aman dan terpercaya.

Keamanan barang yang dititipkan dijamin melalui sistem penguncian serta pengawasan langsung oleh awak kabin selama perjalanan, sehingga meminimalkan risiko kehilangan maupun kerusakan. Dengan demikian, keberadaan KARI tidak hanya memberikan ketenangan bagi penumpang, tetapi juga menjadi strategi pelayanan yang menegaskan kepedulian Rosalia Indah terhadap kualitas, kenyamanan, dan kepercayaan pelanggan.

i. Rute Bus

Saat ini, Rosalia Indah telah memiliki beberapa trayek yang tersebar di wilayah Jawa dan Sumatera. Trayek yang aktif antara lain:

Tabel 2. 3 Rute Bus

Antar Kota Dalam Pulau Jawa			
Keberangkatan		Tujuan	
Jabodetabek / Merak	Semarang	Ngawi	Trenggalek
		Wonogiri	Ponorogo
		Solo	Matesih
		Gemolong	Plupuh
		Kertosono	Blitar
		Solo-Sby	Jember
	Bumiayu	Kartosuro	Semnin
		Bawen	Solo
		Wonosobo	Klaten
	Kebumen		
	Temanggung	Magelang	Semin
		Wonosari	
Yogyakarta	Solo	Surabaya	Jember

Malang	Kota Batu	Kediri	Yogyakarta
	Surabaya	Solo-Smg	Tegal
	Blitar	Via Jln Tol Trans Jawa	Purwokerto
Surabaya	Via Jalan Tol Trans Jawa		Kartosuro Solo Yogyakarta
Purwokerto	Bumiayu	Smg-Solo	Jember
	Buntu	Yogyakarta	Surabaya

Keterangan: Jabodetabek meliputi: DKI Jakarta, Kota Tangerang serta Kota Tangerang Selatan, Banten, Kota Bekasi, Kota Bogor, dan Kota Depok, Jawa Barat.

Antar Kota Antar Pulau				
Keberangkatan		Tujuan		
Via Jalan Raya Lintas Tengah Sumatra				
Muara Enim	Baturaja	Kebumen	Purworejo	Klaten
		Semarang- Solo	Surabaya Kediri	Malang Blitar
Baturaja	Lampung	Wonogiri	Ponorogo	
		Semarang	Kudus	Pati
Via Jalan Raya Lintas Timur Sumatra				
Palembang	Lampung	Wonogiri	Trenggalek Kediri	Blitar
		Semarang	Solo- Surabaya Kudus	Jember Malang Pati
		Bumiayu	Kebumen	
		Temanggung	Magelang	Klaten
		Tangerang	Kp. Rambutan Pulo Gebang	Bogor Cikarang

Data Umum (2026)

2.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini disusun untuk memperoleh gambaran umum mengenai identitas pelanggan Rosalia Indah yang menjadi sampel penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 orang yang seluruhnya merupakan pengguna layanan bus Rosalia Indah dan telah

memenuhi kriteria penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai karakteristik responden.

2.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui proporsi antara responden laki-laki dan perempuan yang menjadi pengguna layanan transportasi bus AKAP Rosalia Indah. Data ini penting untuk melihat perbedaan kecenderungan penggunaan jasa transportasi berdasarkan gender. Data mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 4 Data Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Perempuan	61	61%
2	Laki-laki	39	39%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2.4, dapat dilihat mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 61% sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna jasa bus AKAP Rosalia Indah dalam penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin perempuan.

2.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Karakteristik responden berdasarkan kelompok usia yang digunakan untuk menggambarkan distribusi responden pada rentang usia tertentu. Hal ini dapat memberikan gambaran mengenai kelompok umur yang paling dominan dalam menggunakan layanan Rosalia Indah. Data mengenai usia responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 5 Data Usia Responden

No	Rentang Usia	Frekuensi	Persentase
1	17 – 25 Tahun	80	80%
2	26 – 35 Tahun	8	8%
3	> 35 Tahun	12	12%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2.5, diketahui bahwa responden dengan rentang usia 17–25 tahun merupakan kelompok dengan jumlah terbanyak, yaitu sebanyak 80 orang (80%). Selanjutnya, responden berusia 26–35 tahun berjumlah 8 orang (8%), dan responden berusia di atas 35 tahun sebanyak 12 orang (12%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 17–25 tahun.

Pengelompokan usia dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan kebutuhan analisis data dengan mempertimbangkan kesamaan karakteristik pada setiap kelompok usia. Rentang usia dibagi menjadi 17–25 tahun, 26–35 tahun, dan >35 tahun untuk memudahkan interpretasi hasil penelitian. Pendekatan ini sejalan dengan teori pengelompokan data dalam statistik yang menyatakan bahwa interval kelas dapat ditentukan secara fleksibel sesuai kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2019). Selain itu, pengelompokan ini merupakan bentuk penyederhanaan dari klasifikasi usia Badan Pusat Statistik (BPS) yang menggunakan interval 5 tahunan.

2.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Marital

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan bertujuan untuk mengetahui perbedaan kecenderungan penggunaan jasa transportasi Rosalia Indah antara responden yang sudah menikah dan belum menikah. Data mengenai status marital responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 6 Data Status Marital Responden

No	Status Marital	Frekuensi	Persentase
1	Menikah	13	13%
2	Belum Menikah	86	86%
3	Janda/Duda	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2.6, diketahui bahwa mayoritas responden berstatus belum menikah, yaitu sebanyak 86 orang (86%). Selanjutnya, responden yang berstatus menikah berjumlah 13 orang (13%), sedangkan responden dengan status janda/duda sebanyak 1 orang (1%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah responden yang belum menikah.

2.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir memberikan informasi mengenai tingkat pendidikan pengguna layanan. Data ini relevan karena dapat mencerminkan latar belakang pendidikan yang berhubungan dengan preferensi serta pola pengambilan keputusan dalam memilih transportasi. Data mengenai pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 7 Data Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SMP/Sederajat	1	1%
2	SMA/Sederajat	53	53%
3	Diploma	9	9%
4	Sarjana	37	37%
5	Pascasarjana	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2.7, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir pada jenjang SMA/ sederajat sebanyak 53%,

diikuti oleh responden berpendidikan Sarjana sebesar 37%, dan responden dengan pendidikan SMP/ sederajat merupakan jumlah paling sedikit, yaitu 1%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa transportasi Rosalia Indah didominasi oleh individu dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi.

2.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan yang bertujuan untuk mengetahui profesi atau bidang pekerjaan utama responden. Informasi ini dapat membantu menjelaskan segmen pengguna Rosalia Indah berdasarkan aktivitas ekonomi. Data mengenai jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 8 Data Jenis Pekerjaan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	71	71%
2	Wirausaha	6	6%
3	PNS/TNI/Polri	4	4%
4	Karyawan Swasta	12	12%
5	Lainnya	7	7%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2.8, dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah pelajar/mahasiswa sebesar 71 dengan persentase sebesar 71 yang menunjukkan bahwa pengguna jasa transportasi Rosalia Indah didominasi oleh kelompok yang memiliki mobilitas tinggi untuk keperluan pendidikan. Selanjutnya, responden karyawan swasta sebesar 12%, wirausaha sebesar 6%, PNS/TNI/Polri sebesar 4%, dan lainnya sebesar 7%.

2.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan yang digunakan untuk melihat kemampuan ekonomi responden dalam menggunakan layanan transportasi Rosalia Indah. Data ini penting karena tingkat

pendapatan dapat mempengaruhi frekuensi dan jenis layanan bus yang dipilih. Data mengenai tingkat pendapatan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 9 Data Pendapatan Responden

No	Pendapatan	Frekuensi	Persentase
1	< Rp1.000.000	15	15%
2	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	21	21%
3	> Rp2.000.000 – Rp3.000.000	31	31%
4	> Rp3.000.000	33	33%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2.9, mayoritas responden memiliki tingkat pendapatan > Rp3.000.001 sebesar 33%, diikuti oleh responden dengan pendapatan Rp2.000.001–Rp3.000.000 sebesar 31%, Rp1.000.000–Rp2.000.000 sebesar 21%, dan pendapatan < Rp1.000.000 merupakan yang paling sedikit yaitu 15%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa transportasi Rosalia Indah berasal dari berbagai tingkat pendapatan, dengan dominasi pada kelompok pendapatan menengah ke atas yang cenderung memiliki kemampuan ekonomi lebih baik dalam memilih layanan transportasi sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan.

2.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan Transportasi Bus AKAP Rosalia Indah

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan layanan bertujuan untuk mengetahui intensitas pelanggan dalam menggunakan bus Rosalia Indah. Informasi ini bermanfaat untuk mengukur tingkat loyalitas serta pola perjalanan konsumen terhadap layanan transportasi yang ditawarkan. Data frekuensi penggunaan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 10 Data Frekuensi Penggunaan Layanan Transportasi Rosalia Indah Responden

No	Layanan	Frekuensi	Persentase
1	First Class Double Decker	8	8%
2	Super Top Double Decker	7	7%
3	Executive Class Double Decker	26	26%
4	Super Top	7	7%
5	Executive Plus	31	31%
6	Executive Class	21	21%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2.10, mayoritas responden menggunakan layanan Executive Plus sebanyak 31 responden (31%), diikuti oleh Executive Class Double Decker sebesar 26% dan Executive Class sebesar 21%. Sementara itu, layanan yang paling sedikit digunakan adalah Super Top Double Decker dan Super Top, masing-masing sebesar 7%, serta First Class Double Decker sebesar 8%.