

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Gary Raya Prima (2020)

Hasil Penelitian Yang Dilakukan (Prima, 2020) tentang **“Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya”** Angkutan umum perkotaan merupakan sarana transportasi yang saat ini masih banyak digunakan di daerah perkotaan karena mudah diakses dengan biaya yang cukup terjangkau. Oleh karena itu, sebagai sarana transportasi yang diandalkan oleh masyarakat untuk menunjang kegiatannya, angkutan umum harus memiliki kualitas pelayanan yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya. Tingkat kepuasan dihitung dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analisis (IPA)*. Untuk menentukan kualitas jasa pelayanan digunakan metode *SERVQUAL (Service Quality)*, yang meliputi dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* menghasilkan nilai sebesar 62,41 %, artinya secara keseluruhan tingkat pelayanan angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya cukup memuaskan. Sedangkan berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius yang diperoleh dari *Importance Performance Analisis (IPA)*, semua atribut penilaian tersebar pada kuadran II, III, dan IV. Atribut yang masuk ke dalam kuadran II yaitu item no 1,2,5,7, dan 9 mempunyai nilai yang tinggi dari sisi kinerja dan harapan, sehingga pengguna jasa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran III yaitu item no 3, 6, dan 10 mempunyai tingkat kepuasan yang rendah, sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Atribut yang masuk ke dalam kuadran IV yaitu item no 4 dan 8 sudah bisa memuaskan pengguna jasa dari sisi kinerja layanan yang diberikan.

2.1.2 Bagas Saputra, dkk (2020)

Hasil penelitian yang (Saputra & Savitri, 2020) tentang **“Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan”** Suroboyo Bus merupakan satu dari beberapa moda transportasi umum yang ada di Kota Surabaya. Selain menjadi alat transportasi umum, Suroboyo Bus juga dapat digunakan sebagai sarana wisata oleh masyarakat Kota Surabaya. Keberadaan Suroboyo Bus diharapkan dapat mengurangi kemacetan dan mengurangi resiko kecelakaan di jalan raya. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja Suroboyo Bus sebagai moda transportasi umum berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Terdapat dua tahapan pengolahan data yang harus dilakukan pada metode *Importance Performance Analysis* yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran. Data yang digunakan telah diuji kevalidannya menggunakan uji validitas dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang artinya masing-masing indikator pertanyaan pada kuesioner valid. Selain itu, dilakukan uji keandalan menggunakan uji reliabilitas dengan hasil nilai *Cronbarch's Alpha* $> 0,60$ yang artinya masing-masing indikator pertanyaan telah reliabel. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat indikator pelayanan jasa transportasi umum Suroboyo Bus yang dirasa masih kurang baik oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, indikator utama yang harus diperbaiki adalah kualitas penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas kepada penumpang. Perbaikan kualitas pelayanan yang masih kurang perlu dilakukan, sedangkan kualitas pelayanan yang dinilai sudah baik perlu dipertahankan agar keinginan masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum khususnya Suroboyo Bus semakin meningkat.

2.1.3 Rifky Aldila Rimasworo et. all (2020)

Hasil penelitian yang (Primasworo, Pandulu, & Gons, 2020) tentang **“EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM TRAYEK MALANG – KEDIRI BERDASARKAN KEPUASAN PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID 19”**. Angkutan umum penumpang trayek Malang – Kediri merupakan angkutan yang melayani antar kota dalam Provinsi, dan jalur ini

merupakan salah satu rute yang sangat panjang dengan waktu tempuh \pm 4 jam. Seiring dengan perubahan waktu, adakalanya perencana memerlukan evaluasi kembali kinerja angkutan Bus untuk memenuhi nilai standar Dinas Perhubungan Darat Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan umum, produktivitas angkutan umum, dan membuat solusi alternatif terkait dengan hasil evaluasi kinerja pelayanan angkutan umum. Dalam penelitian ini indikator kinerja angkutan umum yang dinilai adalah *load factor*, *headway*, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi, kecepatan perjalanan, waktu pelayanan, waktu tunggu, waktu perjalanan, dan juga indikator kepuasan pelayanan yang dinilai adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Indikator – Indikator tersebut diperoleh dari hasil survei dinamis dan survei statis. Dari hasil evaluasi standar pelayanan angkutan umum menurut Dirjen Perhubungan Darat, kinerja angkutan umum trayek Malang – Kediri adalah termasuk kategori sedang. Kepuasan penumpang yang memiliki layanan dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah adalah terdapat 4 faktor, sedangkan 15 faktor lainnya memiliki layanan tingkat kepentingan dan kinerja baik/tinggi. Produktivitas angkutan umum trayek Malang – Kediri adalah sebesar 31 pnp/hari-kend.

2.1.4 Laska Hotmartua Manullang, dkk (2022)

Hasil Penelitian yang dilakukan (Manullang, Siahaan, & Sitindaon, 2022) tentang “**Analisa Pelayanan Bus Antarkota Rute Medan-Pematang Siantar Dengan Metode *Importance Performance Analysis***” Perjalanan antarkota dalam provinsi, khususnya di Sumatera Utara, umumnya dilakukan dengan bus. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan bus berdasarkan persepsi penumpangnya. Pada penelitian ini, kami meninjau perjalanan bus antarkota rute Medan-Pematang Siantar. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penilaian penumpang terhadap komponen pelayanan bus perjalanan antarkota Medan-Pematang Siantar. Hasil penilaian akan menunjukkan komponen pelayanan mana yang perlu diprioritaskan peningkatannya, dan yang mana yang cukup dipertahankan. Metode *Importance Performance Analysis* dipergunakan untuk mengkategorikan komponen pelayanan bus ke dalam kelompok yang perlu ditingkatkan, maupun yang sudah cukup baik untuk dipertahankan. Hasil analisis

kuadran dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa penumpang menilai puas terhadap kinerja adanya petugas keamanan, sopir yang sehat dan bus yang layak, serta ketersediaan rak untuk menyimpan barang. Sementara itu, perhatian yang lebih banyak perlu diberikan kepada perbaikan layanan alat keselamatan seperti pemukul kaca, fasilitas kenyamanan seperti kaca film, audio, dan gordena, serta perlu adanya layanan informasi ketika ada gangguan pada perjalanan bus. Secara keseluruhan, penumpang memiliki tingkat kepuasan sekitar 77% terhadap kinerja pelayanan eksisting bus rute ini.

2.1.5 Firman Syarif Fiansyah dan Nunung Widyaningsih (2023)

Hasil penelitian yang dilakukan (Fiansyah & Widyaningsih, 2023) tentang **“Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi KWK B 08 (Grogol Petamburan Rawa Buaya)”** menjelaskan KWK B 08 angkutan umum dengan rute perjalanan Grogol Petamburan – Rawa Buaya Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan atau tanggapan dari pengguna angkutan KWK B 08 dan tingkat kinerja dalam mengoperasikan adalah hal utama yang perlu diketahui. Penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data yakni data primer yang berasal dari hasil pengumpulan kuesioner dengan melibatkan 100 responden yang merupakan penumpang Angkutan KWK B 08 dan data sekunder berupa data teknis mengenai kinerja layanan angkutan KWK B 08. Metode analisis yang digunakan yakni Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat rata-rata kinerja angkutan KWK B 08 memiliki bobot rata – rata 3,65 dan rata – rata tingkat kepuasan penumpang yaitu cukup baik dengan bobot rata - rata 3,56 dari skor tertinggi 5. Hasil kesimpulan bahwa angkutan umum KWK B08 sudah memenuhi 4 indikator yaitu jarak berjalan, perpindahan moda, waktu perjalanan dan tarif kwk. Dan ada 1 indikator yang perlu di tingkatkan yaitu waktu tunggu. Dengan 8 indikator penilaian didapat hasil untuk kinerja operasional masuk pada kriteria baik dengan nilai total 21 berada pada range 18 - 24, dan ada sebanyak 3 indikator sedang yaitu waktu pelayanan, Waktu Antara dan frekuensi kendaraan perjam dan 5 indikator baik seperti load factor, kecepatan perjalanan, Headway, waktu perjalanan, jumlah kendaraan yang beroperasi.

2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tabel 2.1 Tinjauan penelitian terdahulu yang relevan

Nama	Gary Raya Prima	Bagas Saputra, dkk	Rifky Aldila Primasworo, dkk	Laska Hotmartua Manullang, dkk	Firman Syarif Fiansyah dan Nunung Widyaningsih	Fikri Alan
Judul Penelitian	Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya	Penerapan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan	Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Malang – Kediri Berdasarkan Kepuasan Pelayanan Pada Masa Pandemi COVID 19	Analisis Pelayanan Bus AntaKota Rute Medan – Pematang Siantar dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi KWK B 08 (Grogol Petamburan Rawa Buaya	Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota Tangerang (Studi Kasus: Trayek AP.01.4 Terminal Cimone – Pasar Lama)

		Pengguna				
Tahun	2020	2020	2020	2022	2023	2023
Lokasi Penelitian	Kota Tasikmalaya	Kota Surabaya	Kota Malang	Kota Medan	Kota Jakarta	Kota Tangerang
Metode Penelitian	Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>
Kesimpulan	Hasil analisis dengan metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> menghasilkan nilai sebesar 62,41 %,	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat indikator pelayanan jasa transportasi umum Suroboyo Bus yang dirasa	Dari hasil evaluasi standar pelayanan angkutan umum menurut Dirjen Perhubungan Darat, kinerja angkutan umum	Hasil analisis kuadran dengan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> menunjukkan	Hasil kesimpulan bahwa angkutan umum KWK B08 sudah memenuhi 4 indikator yaitu jarak berjalan, perpindahan moda, waktu	

	<p>artinya secara keseluruhan tingkat pelayanan angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya cukup memuaskan. Sedangkan berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius yang diperoleh dari <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i>, semua atribut penilaian tersebar pada kuadran II,</p>	<p>masih kurang baik oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, indikator utama yang harus diperbaiki adalah kualitas penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas kepada penumpang. Perbaikan kualitas pelayanan yang masih kurang perlu dilakukan, sedangkan kualitas pelayanan yang dinilai sudah baik</p>	<p>trayek Malang – Kediri adalah termasuk kategori sedang. Kepuasan penumpang yang memiliki layanan dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah adalah terdapat 4 faktor, sedangkan 15 faktor lainnya memiliki layanan tingkat kepentingan dan kinerja baik/tinggi. Produktivitas angkutan umum trayek Malang –</p>	<p>bahwa penumpang menilai puas terhadap kinerja adanya petugas keamanan, sopir yang sehat dan bus yang layak, serta ketersediaan rak untuk menyimpan barang. Sementara itu, perhatian yang lebih banyak perlu diberikan kepada perbaikan layanan alat keselamatan seperti pemukul kaca, fasilitas kenyamanan seperti kaca film,</p>	<p>perjalanan dan tarif kwk. Dan ada 1 indikator yang perlu di tingkatkan yaitu waktu tunggu. Dengan 8 indikator penilaian didapat hasil untuk kinerja operasional masuk pada kriteria baik dengan nilai total 21 berada pada range 18 - 24, dan ada sebanyak 3 indikator sedang yaitu waktu pelayanan, Waktu Antara dan frekuensi kendaraan perjam dan 5 indikator baik</p>	
--	--	--	--	--	--	--

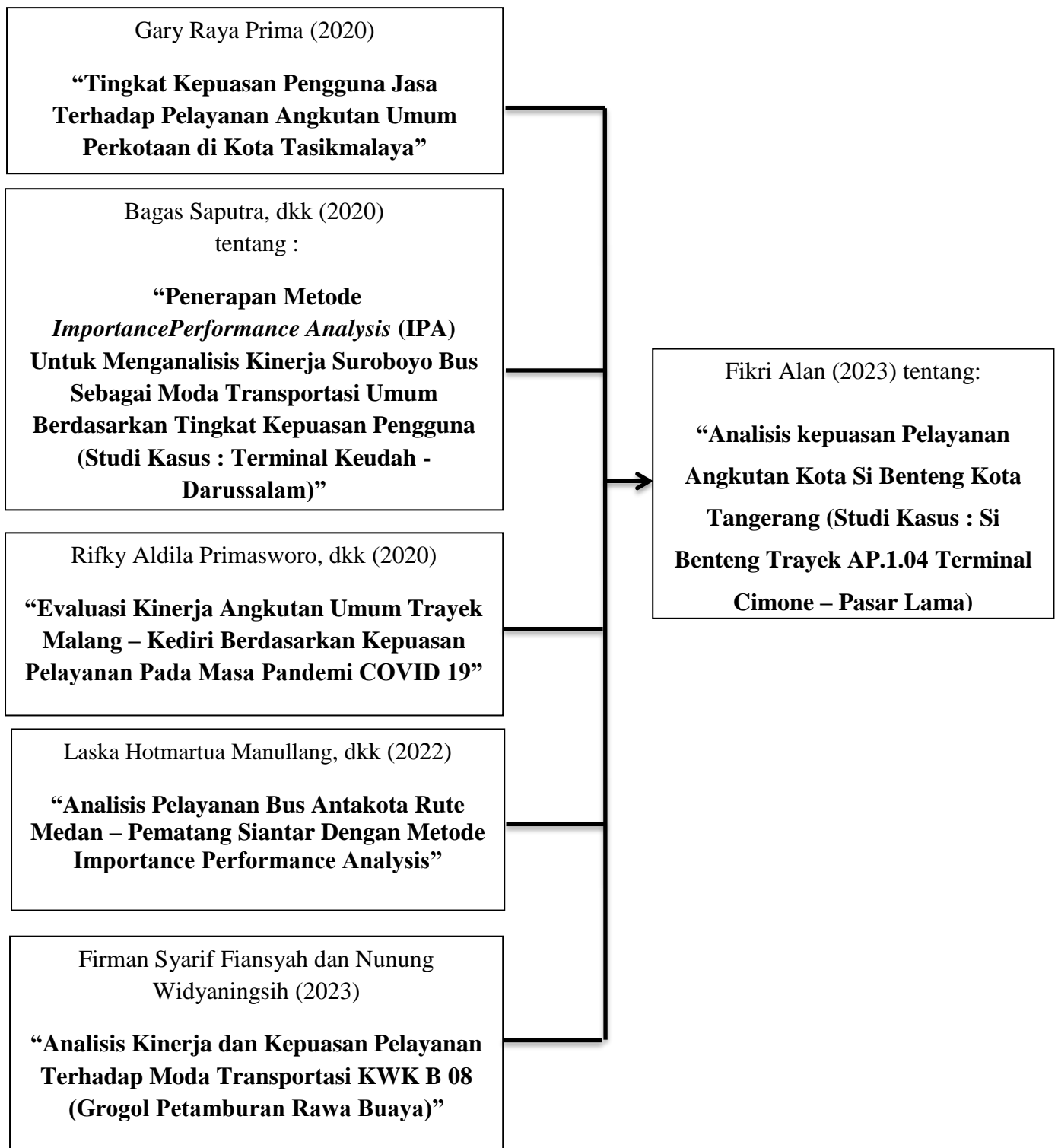
	<p>III, dan IV. Atribut yang masuk ke dalam kuadran II yaitu item no 1,2,5,7, dan 9 mempunyai nilai yang tinggi dari sisi kinerja dan harapan, sehingga pengguna jasa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran III yaitu item no 3, 6, dan 10 mempunyai tingkat kepuasan</p>	<p>perlu dipertahankan agar keinginan masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum khususnya Suroboyo Bus semakin meningkat.</p>	<p>Kediri adalah sebesar 31 pnp/hari-kend.</p>	<p>audio, dan gorden, serta perlu adanya layanan informasi ketika ada gangguan pada perjalanan bus. Secara keseluruhan, penumpang memiliki tingkat kepuasan sekitar 77% terhadap kinerja pelayanan eksisting bus rute ini.</p>	<p>seperti load factor, kecepatan perjalanan, Headway, waktu perjalanan, jumlah kendaraan yang beroperasi.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

yang rendah, sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Atribut yang masuk ke dalam kuadran IV yaitu item no 4 dan 8 sudah bisa memuaskan pengguna jasa dari sisi kinerja layanan yang diberikan.						
---	--	--	--	--	--	--

(Sumber : Analisa Penulis 2023)

2.3 Keterkaitan Antar Penelitian

Keterkaitan antar penelitian dapat dilihat pada bagan berikut ini:



Gambar 2.1. Keterkaitan antara penelitian penulisan dengan penelitian sebelumnya

(Sumber : Analisa Penulis, 2023)