

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hendra Putra Dipanegara pada tahun 2022 dengan judul Evaluasi Kinerja *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarkula Pada Rute Wilayah Kota Banjarmasin yang memiliki dasar tujuan sebagai acuan dan penilaian terhadap operasional *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula yang ada di Kota Banjarmasin dalam penyesuaian peningkatan kelayakan operasional dan serta mengetahui bagaimana perkembangan kelancaran arus lalu lintas Kota Banjarmasin sejak adanya operasional dari BRT. Kemudian penelitian ini memiliki hasil tingkat kinerja operasional menunjukkan masih banyak belum terpenuhinya kinerja sesuai standar dan hanya terdapat beberapa kinerja yang telah memenuhi.

Herawati pada tahun 2020 dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metoda *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Bus Transjakarta memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui:

1. Persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan layanan yang diberikan bus Transjakarta
 2. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan bus Transjakarta metoda IPA
 3. *Atribut service quality* apa saja yang perlu ditingkatkan pada bus Transjakarta
- Kemudian penelitian tersebut memiliki hasil nilai tingkat kesesuaian (Tki) antara persepsi/kinerja dengan harapan/kepentingan pelanggan sebesar 98,60% yang menunjukkan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Transjakarta. Akan tetapi ada beberapa pernyataan kuadran I yang perlu diperbaiki oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi.

Penelitian Royyan Firdaus tahun 2021 yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan *Bus Rapid Transit*, Surabaya (Studi Kasus : Pelayanan Bus Surabaya) bertujuan untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bus Suroboyo. Hasil dari penelitian yang dilakukan

yaitu tingkat kesesuaian antara harapan/kepentingan dan persepsi/kinerja menunjukkan bahwa pelanggan/penumpang berpendapat kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada pelayanan yang harus diperbaiki guna mencapai tingkat kepuasan tertinggi penumpang/pelanggan. Berdasarkan hasil analisis IPA (*importance performance analysis*) pelayanan yang cukup memuaskan berada di kuadran B yaitu *Tangible 2* (ketersediaan *handgrip*), *tangible 3* (kebersihan infrastruktur pelayanan), *tangible 5* (AC berfungsi dengan baik), *assurance 1* (petunjuk jalur evakuasi).

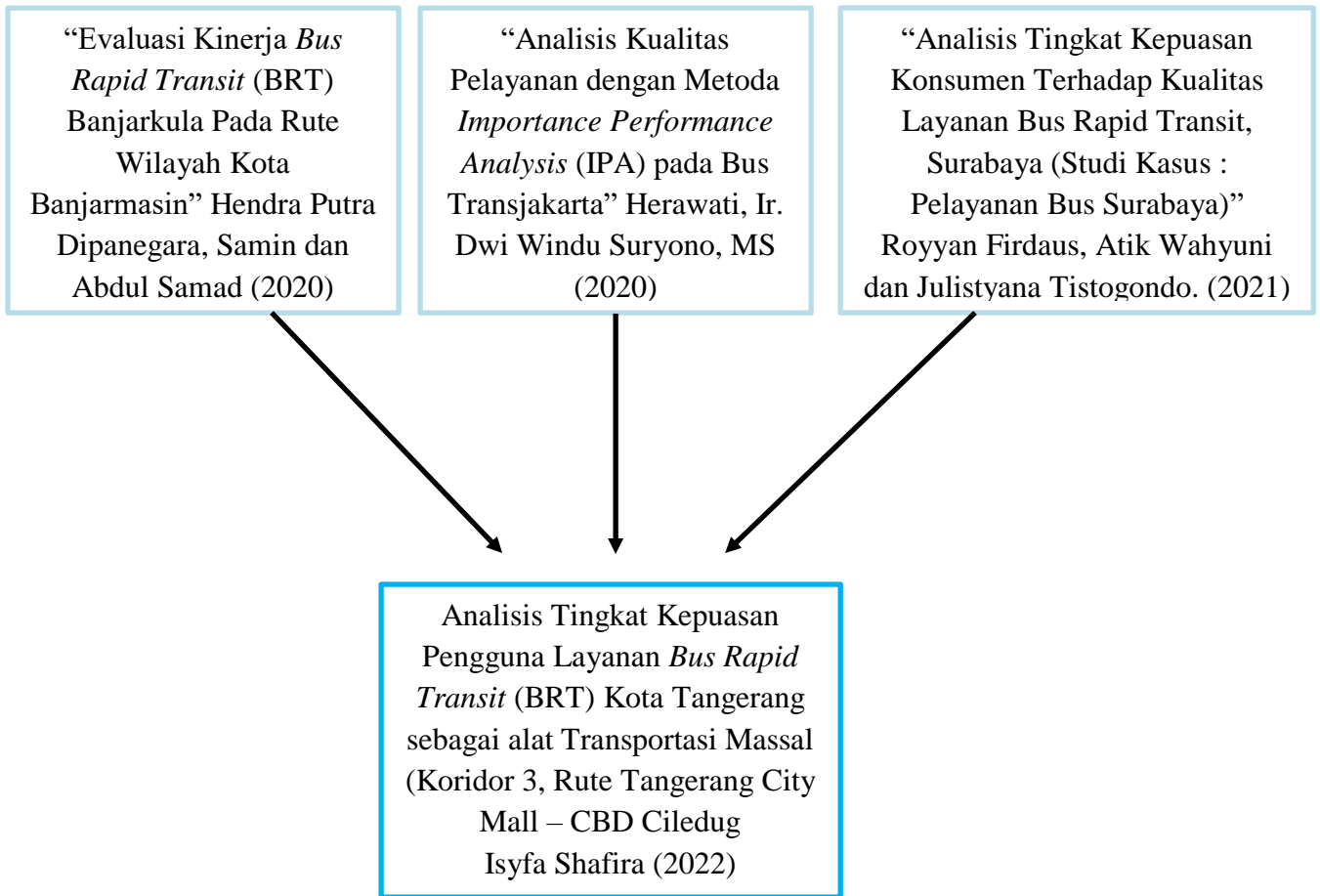
Tabel 2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (Tahun)	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1	Hendra Putra Dipanegara, Samin, Abdul Samad (2020)	Evaluasi Kinerja <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Banjarkakula Pada Rute Wilayah Kota Banjarmasin	sebagai acuan dan penilaian terhadap operasional Bus Rapid Transit (BRT) Banjarkakula yang ada di Kota Banjarmasin dalam penyesuaian peningkatan kelayakan operasional dan serta mengetahui bagaimana perkembangan kelancaran arus lalu lintas Kota Banjarmasin sejak adanya operasional dari BRT.	Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan VOC	hasil tingkat kinerja operasional menunjukkan masih banyak belum terpenuhinya kinerja sesuai standar dan hanya terdapat beberapa kinerja yang telah memenuhi.
2	Herawati, Ir. Dwi Windu Suryono, MS (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metoda <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA) Pada Bus Transjakarta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan layanan yang diberikan bus Transjakarta. 2. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan bus Transjakarta metoda IPA. 3. Atribut <i>service quality</i> apa saja yang perlu ditingkatkan pada bus Transjakarta. 	Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Servqual</i> .	kualitas layanan yang diberikan baik, akan tetapi ada beberapa pernyataan kuadran I yang perlu diperbaiki oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi.

3	Royyan Firdaus, Atik Wahyuni, Julistyana Tistogondo (2021)	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan <i>Bus Rapid Transit</i> , Surabaya	untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Surabaya	Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Hasil dari analisis tingkat kesesuaian antara harapan/kepentingan dan persepsi/kinerja menunjukkan bahwa pelanggan/penumpang berpendapat kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada pelayanan yang harus diperbaiki guna mencapai tingkat kepuasan tertinggi penumpang/pelanggan.
---	--	--	--	---	---

(Sumber : Data Penulis, 2022)

2.2. Keterkaitan Penelitian



Keterangan :

—————> : Hubungan Langsung dengan Penelitian

.....> : Hubungan Tidak Langsung dengan Penelitian

Gambar 2.1 *Flowchart Positioning* Penelitian Tugas Akhir Terhadap Penelitian Sebelumnya

(sumber : Data Penulis, 2022)

Pada *flowchart positioning* tersebut dapat dijelaskan keterkaitan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian tugas akhir ini :

1. Penelitian Isyfa Shafira (2022)
 - a. *Bus Rapid Transit* Kota Tangerang Koridor 3
 - b. Karakteristik Pengguna Layanan
 - c. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Penelitian Hendra Putra Dipanegara, Samin dan Abdul Samad (2020)
 - a. *Bus Rapid Transit* Banjarkula

- b. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan VOC
- 3. Penelitian Herawati, Ir. Dwi Windu Suryono, MS (2020)
 - a. *Bus Trans Jakarta*
 - b. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Servqual*
- 4. Penelitian Royyan Firdaus, Atik Wahyuni dan Julistyana Tistogondo (2021)
 - a. *Bus Rapid Transit Surabaya*
 - b. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)