

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Transporrtasi Darat dan Layanan Transportasi Darat**

Transportasi darat adalah salah satu moda transportasi yang menggunakan jalur darat sebagai lintasannya dan umumnya digunakan untuk memindahkan penumpang atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Rahayu et al. (2024), sistem transportasi darat di Indonesia memiliki potensi besar dalam menciptakan konektivitas antar wilayah, namun masih menghadapi tantangan dalam hal kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Dalam konteks urban dan antar kota, moda transportasi darat seperti bus dan angkutan umum massal dianggap sebagai sarana yang paling mudah diakses oleh masyarakat luas karena biaya yang terjangkau dan cakupan rute yang luas. Senada dengan itu, Abkar (2018) menjelaskan bahwa layanan transportasi darat tidak hanya berkaitan dengan pergerakan fisik kendaraan, tetapi juga menyangkut kualitas interaksi antara penyedia jasa dan pengguna. Layanan yang baik mencakup ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, kenyamanan selama perjalanan, keamanan penumpang, serta kemudahan akses informasi dan pemesanan tiket.

Dalam kehidupan sehari-hari, transportasi darat memiliki peran penting karena menjadi salah satu moda yang paling mudah dijangkau oleh masyarakat dari berbagai lapisan. Transportasi darat, khususnya bus, menjadi pilihan utama bagi masyarakat karena selain harganya relatif terjangkau, moda ini juga menyediakan layanan dengan rute yang luas dan waktu operasional yang fleksibel. Oleh karena itu, keberadaan transportasi bus tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga menjadi bagian dari penggerak aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Dengan meningkatnya kebutuhan mobilitas, maka kualitas pelayanan transportasi darat harus terus ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan dan kenyamanan penumpang, serta bersaing dengan moda transportasi lain, seperti kendaraan pribadi atau transportasi online.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik, perusahaan transportasi dituntut untuk melakukan inovasi dan evaluasi secara berkelanjutan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sekaligus menetapkan strategi perbaikan yang tepat guna menghadapi persaingan dan mempertahankan loyalitas pengguna jasa.

## **2.2.Layanan Transportasi**

Layanan transportasi merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat, baik dalam hal perpindahan orang maupun pengangkutan barang. Karena bersifat tidak berwujud dan secara langsung dirasakan oleh pengguna, kualitas layanan dalam sektor ini menjadi faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Menurut Nonthapot dan Nasoontorn (2020), layanan merupakan rangkaian aktivitas yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan secara langsung, yang bertujuan untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman, aman, dan sesuai harapan pengguna.

Senada dengan itu, Ayuningtias et al. (2023) menjelaskan bahwa layanan transportasi melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa yang mencakup berbagai aspek, seperti kejelasan jadwal dan rute, kondisi fisik armada, sikap profesional dari petugas, kebersihan kendaraan, ketepatan waktu, serta kemudahan dalam sistem pemesanan. Seluruh elemen tersebut membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.

Aspek-aspek tersebut sangat mempengaruhi pengalaman penumpang selama menggunakan jasa transportasi. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan penumpang, maka pelanggan cenderung akan merasa puas dan bersedia untuk menggunakan kembali layanan tersebut di masa mendatang. Dengan meningkatnya persaingan serta harapan masyarakat terhadap layanan yang berkualitas, penyedia jasa transportasi dituntut untuk terus berinovasi dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

### 2.3.Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Ketika pelanggan merasa bahwa apa yang mereka terima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan jauh dari harapan, maka pelanggan cenderung merasa kecewa.

Menurut Fatkhurohim dan Basuki (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui perbandingan antara harapan pelanggan sebelum menggunakan layanan dan persepsi mereka setelah mendapatkan layanan. Semakin kecil perbedaan atau kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi tersebut, maka semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan. Pendekatan ini sering digunakan dalam analisis kepuasan pelanggan, khususnya dalam sektor jasa seperti transportasi darat.

Tjiptono (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya tentang hasil akhir, tapi juga bagaimana proses layanan itu diberikan. Dalam konteks transportasi seperti PO bus, ini mencakup keramahan petugas, kemudahan memesan tiket, ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan, serta kenyamanan selama perjalanan.

Secara umum, kualitas pelayanan bisa dilihat dari beberapa hal penting:

1. Pelayanan yang konsisten : Apakah layanan selalu diberikan dengan cara yang sama, tanpa tergantung siapa petugasnya atau kapan waktunya.
2. Kemudahan akses : Seberapa mudah pelanggan mendapatkan informasi atau memesan layanan.
3. Tanggap terhadap keluhan : Kecepatan dan kesungguhan penyedia layanan dalam merespons masalah pelanggan.
4. Perhatian pada detail : Seperti kebersihan bus, fasilitas yang berfungsi, hingga komunikasi yang jelas dari petugas.

Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan hasil akhir dari suatu proses layanan, tetapi juga mencakup bagaimana proses tersebut dijalankan secara konsisten, ramah, cepat, dan profesional. Evaluasi yang sistematis terhadap kualitas pelayanan sangat penting dilakukan agar perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

#### **2.4.Kepuasan pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi atau penyedia jasa, khususnya dalam sektor pelayanan. Kepuasan pelanggan secara umum dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan mereka terhadap suatu produk atau layanan dengan kenyataan yang mereka terima. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan mereka. Jika kinerja yang diterima melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Sebaliknya, jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Oleh karena itu, pemenuhan harapan pelanggan menjadi kunci utama dalam menciptakan loyalitas dan keberlanjutan bisnis.

Tjiptono (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman konsumen dalam menggunakan produk atau jasa tertentu. Kepuasan tidak hanya mencakup pemenuhan kebutuhan fungsional, tetapi juga mencakup aspek emosional, psikologis, dan perseptual yang timbul selama dan setelah proses konsumsi. Dari sudut pandang operasional, Oliver (1997) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi, di mana persepsi atas kinerja aktual produk atau jasa dibandingkan dengan harapan awal konsumen. Evaluasi ini bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman sebelumnya, informasi dari lingkungan sosial, serta janji layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi antara harapan dan persepsi

terhadap suatu layanan, yang kemudian berpengaruh pada sikap, perilaku loyalitas, serta niat pelanggan untuk menggunakan kembali atau merekomendasikan layanan tersebut kepada pihak lain.

## **2.5. SERVQUAL**

### **2.5.1 Definisi SERVQUAL**

*SERVQUAL* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menilai kualitas layanan dengan membandingkan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang mereka harapkan (*expected service*). Perbedaan antara keduanya disebut sebagai gap, yang mencerminkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Diana (2022), metode ini dianggap relevan digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan jasa, termasuk sektor transportasi, karena layanan bersifat intangible dan sangat bergantung pada persepsi pelanggan. *SERVQUAL* juga dinilai fleksibel karena dapat disesuaikan dengan berbagai konteks pelayanan. Oleh karena itu, banyak penelitian di bidang transportasi publik menggunakan *SERVQUAL* sebagai alat untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Sejalan dengan hal tersebut, Fatkhurohim dan Basuki (2022) menegaskan bahwa kesenjangan yang tidak teridentifikasi secara tepat dapat menurunkan kepuasan pelanggan, meskipun perusahaan telah memberikan layanan sesuai dengan standar internalnya.

### **2.5.2 Dimensi Servqual**

Menurut Abkar (2018), *SERVQUAL* menjadi alat analisis yang efektif karena mampu mengevaluasi kualitas layanan secara menyeluruh berdasarkan pengalaman langsung pelanggan. Model ini mengelompokkan indikator layanan ke dalam lima dimensi utama yang saling melengkapi dalam menilai kualitas pelayanan jasa, yaitu:

1. *Tangibles*, yaitu aspek fisik dari layanan yang mencakup fasilitas, peralatan, dan tampilan dari petugas layanan.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan penyedia jasa dalam memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara konsisten dan tepat waktu.
3. *Responsiveness*, yaitu sejauh mana penyedia jasa memiliki kesiapan dan kemauan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan sigap.
4. *Assurance*, yaitu dimensi yang mencakup pengetahuan, sikap sopan santun, dan profesionalitas karyawan dalam memberikan rasa aman serta kepercayaan kepada pelanggan.
5. *Empathy*, yaitu perhatian yang diberikan secara pribadi kepada setiap pelanggan, di mana penyedia jasa berusaha memahami kebutuhan dan keinginan masing-masing individu.

### **2.5.3 Kelebihan dan Keterbatasan Servqual**

Metode *SERVQUAL* memiliki beberapa kelebihan yang menjadikannya salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam evaluasi kualitas layanan. Instrumen ini memungkinkan identifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pelanggan, sehingga aspek layanan yang belum sesuai harapan dapat diketahui secara lebih spesifik (Ali et al., 2021). *SERVQUAL* juga dinilai fleksibel karena dapat diterapkan di berbagai sektor jasa, seperti transportasi, perbankan, pendidikan, dan kesehatan. Selain itu, dengan lima dimensinya (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), *SERVQUAL* mampu memberikan gambaran yang terstruktur dan komprehensif mengenai kualitas pelayanan (Al-Ababneh, 2017).

Namun, *SERVQUAL* juga memiliki sejumlah keterbatasan. Salah satunya adalah sifat hasil pengukuran yang subjektif karena sangat dipengaruhi oleh persepsi masing-masing pelanggan, sehingga hasil

analisis bisa bervariasi tergantung latar belakang dan pengalaman individu (Hussain et al., 2019). Di samping itu, *SERVQUAL* hanya menunjukkan ada atau tidaknya kesenjangan kualitas pelayanan, tetapi tidak memberikan arahan langsung mengenai atribut mana yang harus menjadi prioritas perbaikan. Oleh sebab itu, metode ini sering dikombinasikan dengan pendekatan lain, seperti *Importance Performance Analysis* (IPA), agar hasil analisis lebih praktis dan dapat digunakan untuk menetapkan prioritas strategi perbaikan layanan (Setiawan & Sayuti, 2017).

Dengan mempertimbangkan kelebihan dan keterbatasannya, *SERVQUAL* dapat digunakan secara tepat apabila dikombinasikan dengan metode lain yang saling melengkapi. Pada penelitian ini, *SERVQUAL* dipadukan dengan IPA agar evaluasi kualitas pelayanan PO Gunung Harta tidak hanya mengidentifikasi kesenjangan layanan, tetapi juga menghasilkan rekomendasi strategis yang terarah.

## **2.6.Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu metode evaluasi kualitas layanan yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana atribut layanan dianggap penting oleh pelanggan dan bagaimana kinerja penyedia jasa dalam memenuhi atribut tersebut. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James dan hingga kini masih banyak digunakan dalam sektor jasa, termasuk transportasi darat, karena kemampuannya dalam menyajikan hasil evaluasi secara praktis dan strategis.

Menurut Matzler, Sauerwein, dan Heischmidt (2016), IPA bekerja dengan membandingkan dua aspek utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut layanan bagi pelanggan dan tingkat kinerja (*performance*) dari penyedia layanan dalam memenuhi atribut tersebut. Kombinasi dari dua dimensi ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai atribut mana yang harus diprioritaskan untuk perbaikan, dipertahankan, atau justru dikurangi fokusnya.

Dewi dan Septiani (2020) menambahkan bahwa hasil analisis IPA biasanya disajikan dalam bentuk grafik dua dimensi yang terdiri dari empat kuadran. Grafik ini membantu penyedia layanan dalam mengelompokkan atribut ke dalam kategori prioritas utama, pertahankan, prioritas rendah, atau berlebihan. Proses ini memungkinkan penyusunan strategi perbaikan yang lebih efisien dan berbasis data.

Secara teknis, pengolahan data dalam IPA sering kali menggunakan hasil kuesioner *SERVQUAL* sebagai input. Pelanggan diminta memberikan penilaian terhadap setiap atribut dalam dua aspek: tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nilai rata-rata dari masing-masing aspek kemudian digunakan untuk menentukan posisi atribut dalam kuadran IPA. Gap antara persepsi (*performance*) dan kepentingan (*importance*) juga dapat dihitung untuk melihat sejauh mana perbedaan yang dirasakan pelanggan terhadap layanan yang diterima.

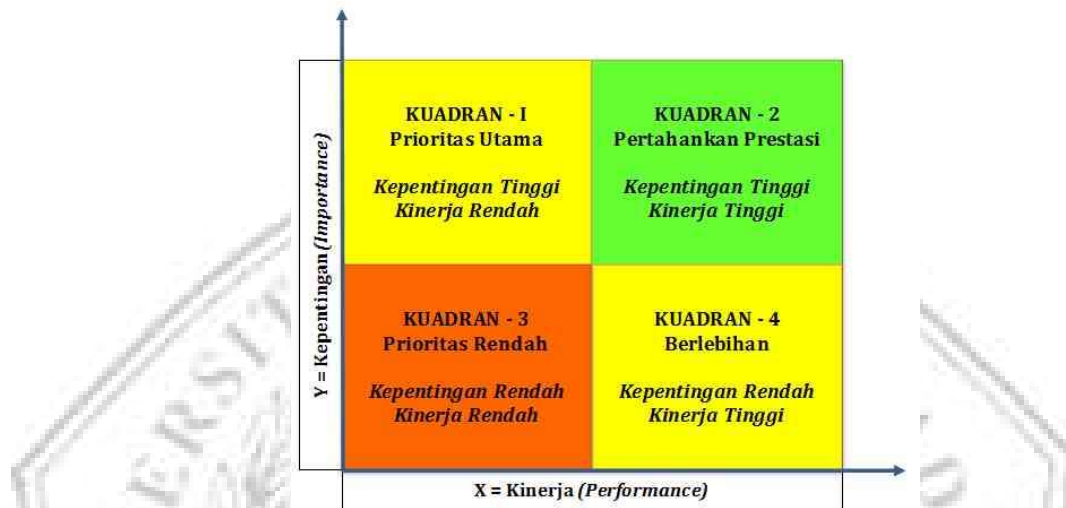
Dengan menggunakan pendekatan IPA, perusahaan dapat menyusun langkah-langkah strategis yang lebih tepat sasaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

### **2.6.1 Konsep Kuadran IPA**

Pada penelitian ini, metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan dengan menempatkan tingkat kinerja (*performance*) pada sumbu X dan tingkat kepentingan (*importance*) pada sumbu Y. Model IPA ini memetakan data ke dalam sebuah diagram dua dimensi yang terbagi menjadi empat kuadran. Pembagian kuadran ini bertujuan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan dan strategi pengelolaan atribut layanan berdasarkan persepsi konsumen (Matzler et al., 2004).

Senada dengan hal tersebut, Dewi dan Septiani (2020) menjelaskan bahwa pendekatan IPA sangat efektif dalam membantu perusahaan memahami bagaimana pelanggan memprioritaskan aspek-aspek layanan tertentu, serta bagaimana persepsi mereka terhadap kinerja aktual

perusahaan dalam aspek tersebut. Dengan demikian, IPA menjadi alat strategis dalam merumuskan kebijakan perbaikan layanan berbasis data pelanggan



Gambar 2. 1 Importance-Performance Analysis

- a. Kuadran I (Prioritas Utama): Atribut dalam kategori ini memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun kinerjanya rendah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realisasi pelayanan, sehingga perlu menjadi fokus utama perbaikan.
- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Oleh karena itu, penyedia jasa disarankan untuk menjaga konsistensi layanan pada aspek ini.
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah): Atribut yang berada pada kuadran ini memiliki kepentingan dan kinerja yang rendah. Aspek-aspek ini tidak perlu menjadi prioritas dalam alokasi sumber daya perusahaan.
- d. Kuadran IV (Berlebihan): Atribut yang termasuk dalam kuadran ini memiliki kinerja tinggi, namun tingkat kepentingannya rendah. Hal ini menunjukkan potensi inefisiensi dalam pemberian layanan.

## 2.6.2 Kelebihan dan keterbatasan IPA

Metode Importance Performance Analysis (IPA) memiliki sejumlah kelebihan yang membuatnya banyak digunakan dalam evaluasi kualitas layanan. IPA dinilai sederhana, mudah dipahami, dan mampu menyajikan hasil analisis dalam bentuk visual melalui pemetaan kuadran yang jelas. Hal ini memudahkan pengambil keputusan untuk menentukan atribut pelayanan mana yang harus dipertahankan dan mana yang perlu ditingkatkan (Abdi et al., 2018). Selain itu, IPA dapat membantu manajemen memfokuskan sumber daya pada atribut layanan yang paling penting bagi pelanggan, sehingga strategi perbaikan menjadi lebih efektif (Rahman et al., 2020).

Namun, IPA juga memiliki keterbatasan. Analisis ini bersifat deskriptif dan statis, sehingga hanya menggambarkan kondisi pelayanan pada saat data dikumpulkan tanpa memperhitungkan perubahan waktu (Hossain & Suchy, 2019). Selain itu, metode ini tidak menunjukkan hubungan sebab-akibat antar atribut, sehingga tidak dapat menjelaskan secara mendalam mengapa kinerja suatu atribut rendah meskipun tingkat kepentingannya tinggi (Chen & Lin, 2017). Dalam praktiknya, hasil IPA juga sangat bergantung pada persepsi responden, sehingga dapat menimbulkan bias jika responden salah memahami pertanyaan terkait kepentingan maupun kinerja.

Dengan mempertimbangkan kelebihan dan keterbatasannya, IPA akan lebih efektif jika digunakan bersama metode lain. Oleh karena itu, dalam penelitian ini IPA dikombinasikan dengan *SERVQUAL*, sehingga selain dapat mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan, juga dapat menetapkan prioritas atribut yang paling mendesak untuk diperbaiki.

### 2.6.3 Hubungan *SERVQUAL* dan IPA

Metode *SERVQUAL* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan dua pendekatan yang saling melengkapi dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa secara lebih menyeluruh. *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Menurut Abkar (2018), model *SERVQUAL* menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penilaian dilakukan dengan membandingkan nilai persepsi dan harapan pelanggan pada setiap atribut, yang kemudian dihitung nilai gap-nya. Nilai gap tersebut memberikan gambaran sejauh mana layanan telah memenuhi atau belum memenuhi harapan pelanggan: nilai positif menunjukkan kepuasan, nilai nol menunjukkan harapan terpenuhi, dan nilai negatif menunjukkan ketidakpuasan.

Sementara itu, *Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah alat bantu yang digunakan untuk memetakan atribut layanan berdasarkan dua aspek, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (Martilla & James dalam Matzler et al., 2004). Dalam praktiknya, nilai harapan yang diperoleh dari *SERVQUAL* digunakan sebagai representasi tingkat kepentingan, sedangkan nilai persepsi menjadi representasi dari tingkat performa. Atribut-atribut layanan kemudian dipetakan ke dalam empat kuadran dalam diagram IPA, yaitu: Kuadran I (*keep up the good work*), Kuadran II (*concentrate here*), Kuadran III (*low priority*), dan Kuadran IV (*possible overkill*). Menurut Thersia (2012), penggabungan antara metode *SERVQUAL* dan IPA dapat menghasilkan informasi yang lebih komprehensif dan strategis. *SERVQUAL* mampu mendeteksi kesenjangan pelayanan dari sudut pandang pelanggan, sedangkan IPA dapat membantu dalam menentukan prioritas peningkatan layanan berdasarkan pentingnya atribut tersebut. Dengan demikian, kombinasi kedua metode ini menjadi alat evaluasi yang sangat efektif untuk perbaikan kualitas layanan secara sistematis dan berbasis data pelanggan.

## 2.7. Alasan Pemilihan Metode

Dalam penelitian kualitas pelayanan, terdapat berbagai metode yang dapat digunakan, antara lain *SERVPERF*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, Kano Model, *Quality Function Deployment (QFD)*, serta *Analytic Hierarchy Process (AHP)*. Metode *SERVPERF* misalnya, hanya menilai kinerja pelayanan (performance only) tanpa memperhitungkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan, sehingga kurang sesuai untuk penelitian yang fokus pada analisis gap (Cronin & Taylor, 1992; Ali et al., 2021). Metode CSI sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, namun hasilnya hanya berupa indeks agregat dan tidak memberikan informasi spesifik mengenai atribut pelayanan mana yang perlu ditingkatkan (Olorunniwo & Hsu, 2019). Sementara itu, Kano Model lebih banyak digunakan untuk klasifikasi kebutuhan pelanggan dalam pengembangan produk atau layanan baru, bukan untuk evaluasi rutin jasa transportasi (Lin & Chen, 2017). Adapun QFD lebih menekankan penerjemahan kebutuhan pelanggan ke dalam spesifikasi teknis dan lebih cocok untuk bidang manufaktur (Khalid et al., 2019). AHP memang dapat memberikan bobot kepentingan atribut secara lebih sistematis, tetapi proses pengisian kuesionernya relatif rumit bagi responden awam dibandingkan IPA (Rahman et al., 2020).

Sebaliknya, metode *SERVQUAL* dipandang lebih sesuai dengan tujuan penelitian ini karena mampu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan demikian, *SERVQUAL* tidak hanya menilai kinerja layanan, tetapi juga membandingkannya dengan harapan pelanggan, sehingga lebih komprehensif (Al-Ababneh, 2017; Ali et al., 2021). Namun, kelemahan *SERVQUAL* adalah tidak memberikan arahan yang jelas terkait prioritas perbaikan pelayanan.

Untuk mengatasi hal tersebut, penelitian ini mengombinasikan *SERVQUAL* dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*. IPA dipilih karena metode ini sederhana, mudah dipahami, dan menyajikan hasil analisis dalam

bentuk pemetaan kuadran yang komunikatif. Hasilnya dapat menunjukkan atribut layanan mana yang harus dipertahankan, ditingkatkan, atau tidak menjadi prioritas, sehingga lebih aplikatif bagi manajemen (Abdi et al., 2018; Rahman et al., 2020). Dengan kombinasi kedua metode ini, penelitian tidak hanya dapat mengidentifikasi kesenjangan pelayanan, tetapi juga menetapkan prioritas perbaikan yang paling mendesak, sehingga rekomendasi yang dihasilkan lebih strategis dan bermanfaat bagi PO Gunung Harta Transport Solutions.

## 2.8. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa, khususnya pada sektor transportasi darat, telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan menggunakan berbagai pendekatan. Di antara metode yang paling umum digunakan adalah *SERVQUAL* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Metode *SERVQUAL* dikembangkan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara itu, metode IPA lebih berfokus pada pemetaan tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap atribut layanan, sehingga dapat digunakan untuk menetapkan prioritas dalam perbaikan kualitas.

Kedua metode ini telah terbukti memberikan hasil yang efektif dalam mengevaluasi kualitas layanan, namun sebagian besar penelitian cenderung menggunakan salah satu metode secara terpisah. Penelitian yang mengintegrasikan metode *SERVQUAL* dan IPA secara bersamaan masih tergolong terbatas, khususnya dalam konteks layanan transportasi darat seperti angkutan bus antar kota, transportasi publik perkotaan, atau layanan mikrotrans. Padahal, penggabungan kedua metode tersebut dinilai mampu memberikan hasil analisis yang lebih komprehensif. *SERVQUAL* dapat mengidentifikasi dimensi yang memiliki celah kualitas, sedangkan IPA membantu memetakan atribut mana yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki berdasarkan persepsi dan harapan pengguna.

Oleh karena itu, untuk mendukung pemilihan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, disusunlah rangkuman penelitian terdahulu yang menggunakan metode *SERVQUAL*, IPA, maupun keduanya. Tabel berikut memperlihatkan objek penelitian, tahun, dan pendekatan yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi. Analisis terhadap penelitian-penelitian ini menjadi landasan penting dalam merancang metode yang relevan dan dapat menjawab permasalahan kualitas layanan yang ada di lapangan

Tabel 2. 1Penelitian Terhadulu

REFRENSI	OBJEK PENELITIAN	METODE	
		<i>SERVQUAL</i>	IPA
(Anawati Frida Yuli,2023).	BUS Rapid Transit Trans JATENG	√	
(Syamsul & bahrin,2018)	Transportasi Publik	√	√
(bagas & Dian, 2020)	Suroboyo Bus		√
(Vara & Suryanef, 2022	Trans Padang	√	
( Budiyanto & Suharti,2025)	Trans Jogja	√	
(Septrianto,Ishak & Gusmulyani, 2023	AKDP PO Bintang Pasaman	√	√
(Putri, Neneng & Selvi, 2024)	Bus Rapid Transit Trans Bogor	√	
(Nurul, Renni & Alfa, 2024)	Pelayanan Pelabuhan		√
( Anggi, Riri & Tri, 2024)	Mikrotrans	√	√
( Opik & Dwi, 2023)	Bus Primajasa	√	
( yuriansyah Auli Lucky, 2013)	Bus PO Muji Jaya Trans	√	
( Affan & Apriatni, 2020)	PO Bejeu	√	
( Woro & Naili, 2020)	PO Efisiensi	√	

Penelitian mengenai kualitas pelayanan transportasi telah banyak dilakukan dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Sebagian besar penelitian mengadopsi salah satu dari kedua metode tersebut, namun terdapat pula beberapa studi yang menggabungkan keduanya untuk memperoleh analisis yang lebih komprehensif. Misalnya, penelitian oleh Anggi, Riri & Tri (2024) yang menggunakan dua metode sekaligus, yaitu *SERVQUAL* dan IPA, dalam menilai kualitas pelayanan Mikrotrans. Hasil dari pendekatan gabungan ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna (*SERVQUAL*), tetapi juga memetakan prioritas perbaikan layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja (IPA). Penggabungan dua metode ini terbukti mampu memberikan hasil analisis yang lebih detail dan aplikatif bagi pengambil keputusan.

Sementara itu, penelitian lain seperti oleh Opik & Dwi (2023) dan Anawati (2023) juga menunjukkan efektivitas pendekatan *SERVQUAL* dalam menganalisis kualitas pelayanan transportasi darat seperti Bus Primajasa dan Bus Rapid Transit Trans JATENG, namun belum dilengkapi dengan pemetaan kepentingan dan kinerja. Adapun studi oleh Syamsul & Bahrin (2018) dan Woro & Naili (2020) menggunakan metode IPA, yang lebih menekankan pada prioritas perbaikan aspek layanan berdasarkan persepsi pengguna terhadap kinerja dan kepentingannya.

Melihat dari beberapa studi tersebut, penggabungan *SERVQUAL* dan IPA dapat dianggap sebagai pendekatan yang relevan dan menyeluruh dalam menganalisis kualitas pelayanan transportasi. Dengan demikian, penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk tidak hanya mengetahui dimensi yang bermasalah, tetapi juga dimensi mana yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan berdasarkan persepsi pengguna.