

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Preferensi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI), preferensi memiliki makna hak untuk menempati posisi lebih dahulu dibandingkan yang lain, yaitu sesuatu yang mendapatkan prioritas utama. Selain itu, preferensi juga dapat diartikan sebagai pilihan, kecenderungan hati, atau sesuatu yang lebih disukai. Teori preferensi merupakan penjelasan dan prediksi pilihan antara lingkungan internal dan lingkungan eksternal dari masing-masing orang. Teori ini berdasarkan informasi historis (pengalaman), berlandaskan secara empiris, multidisipliner dan dalam penerapannya lebih ke pandangan masa depan dari masa lalu. Preferensi adalah konsep yang digunakan dalam ilmu sosial, khususnya dalam bidang ekonomi, untuk menggambarkan pilihan atau kecenderungan individu dalam memiliki produk, jasa, atau aktivitas. Proses preferensi terdiri atas beberapa tahapan, yaitu (Fatikha & Septiyani, 2025):

1. Fase Informasi, yakni kebutuhan individu akan informasi yang jelas sebagai prasyarat pengambilan keputusan.
2. Fase Pertimbangan, yakni proses evaluasi secara matang sebelum diambil.
3. Fase Keputusan, yakni tahap di mana individu menetapkan pilihan berdasarkan preferensi yang telah terbentuk.

#### **2.2. Kualitas**

Menurut (Wijaya, 2020), yang mengungkapkan bahwa kualitas merupakan indikator yang menggambarkan sejauh mana keunggulan suatu barang atau jasa dibandingkan secara relatif. Berdasarkan pemahaman tersebut, kualitas barang dan jasa dapat diartikan sebagai keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh produk maupun layanan, mencakup pula prosedur perawatannya, yang gunanya adalah untuk memenuhi keinginan maupun harapan konsumen. Kemudian (Goetsch & Davis, 2021) sebagaimana yang dirwayatkan oleh Tjiptono dan Diana (2003, hlm.3) memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai kualitas, yakni sebagai kondisi yang terus berkembang dan melibatkan berbagai unsur seperti produk, layanan, sumber daya manusia, mekanisme kerja, serta konteks sekitarnya, di mana

semuanya bekerja sama demi memenuhi bahkan melewati ekspektasi yang dimiliki pelanggan.

Menurut (Wijaya, 2020) dengan mengacu pada Supriyono (2002) mengemukakan bahwa kualitas dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis, yakni kualitas rancangan (*quality of design*) dan kualitas kesesuaian (*quality of conformance*). Kualitas rancangan berkaitan dengan fungsi dan karakteristik yang dihasilkan dari suatu produk. Sebagai ilustrasi, kursi berfungsi sebagai alat penopang tubuh saat duduk. Kursi yang dibuat dari kombinasi bahan seperti kayu dan kulit umumnya memberikan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi dibandingkan kursi berbahan plastik. Perbedaan bahan tersebut juga berimplikasi pada nilai jual, di mana kursi dengan desain dan material yang lebih baik cenderung memiliki harga yang lebih tinggi. Tingginya kualitas rancangan biasanya tercermin dari biaya produksi dan harga jual yang lebih besar, sehingga membentuk persepsi konsumen bahwa harga memiliki hubungan positif dengan kualitas produk.

Sementara itu, kualitas kesesuaian merujuk pada sejauh mana suatu produk mampu memenuhi spesifikasi atau standar yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk yang berhasil memenuhi seluruh persyaratan desain tersebut dapat dikategorikan sebagai produk yang layak dan sesuai dengan untuk digunakan.

### **2.2.1. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan memegang peranan krusial, terutama bagi entitas bisnis yang beroperasi dalam sektor jasa. Implementasi kualitas layanan, sebagai atribut yang melekat pada presentasi produk atau performa, merupakan komponen integral dari strategi korporat yang bertujuan untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, baik dalam kapasitas sebagai pemimpin pasar maupun sebagai sarana untuk ekspansi berkelanjutan. Merujuk pada (Kasmir, 2017), sumber daya manusia diidentifikasi sebagai determinan fundamental yang memengaruhi kualitas layanan. Sementara itu, (Moenir, 2010) menguraikan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi realisasi pelayanan meliputi:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran merepresentasikan kondisi mental yang terbentuk dari sintesis berbagai pertimbangan, menghasilkan keyakinan, ketenteraman, keteguhan hati dan keseimbangan psikologis pada individu.

2. Faktor Regulasi

Regulasi adalah kerangka esensial yang mendasari setiap tindakan dan perilaku. Implementasi, kepatuhan, dan pengawasan regulasi sangat krusial untuk memastikan pencapaian sasaran dan tujuan yang ditetapkan.

3. Faktor Struktur

Dalam konteks ini, 'struktur' tidak terbatas pada manifestasi fisik atau hierarki organisasi, tetapi lebih berfokus pada pengaturan dan prosedur operasional yang dirancang untuk menghasilkan layanan yang optimal.

4. Faktor Kompensasi

Kompensasi merujuk pada imbalan yang diterima individu atas kontribusi intelektual dan fisik yang diberikan kepada organisasi, dapat berupa remunerasi finansial atau fasilitas, dalam kerangka waktu yang telah ditentukan.

5. Faktor Kompetensi dan Kapabilitas

Kapabilitas merujuk pada daya untuk melaksanakan tugas-tugas fungsional yang terkait dengan aktivitas profesional, yang berkontribusi pada produksi barang atau jasa. Sementara itu, kompetensi merujuk pada penguasaan teknis dalam menjalankan tugas-tugas menggunakan perangkat fisik dan instrumen kerja yang relevan.

6. Faktor Infrastruktur Pendukung Layanan

Merujuk pada seluruh perangkat kerja, instrumen operasional, dan fasilitas pendukung yang esensial untuk realisasi tugas-tugas profesional.

### 2.3. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan definisi Lovelock (2011, p. 154) kualitas layanan merupakan sintesis dari suatu proses apresiasi di mana konsumen mengkaji persepsi mereka mengenai layanan yang dialami dibandingkan dengan ekspektasi yang telah ditetapkan. Organisasi dihadapkan pada keharusan untuk secara konsisten memelihara standar kualitas layanan yang superior guna memastikan keberlangsungan kompetitif dan mengukuhkan keyakinan konsumen.

Pencapaian kepuasan konsumen menghasilkan serangkaian keuntungan substansial, mencakup pembentukan relasi kohesif antara entitas bisnis dan basis konsumennya, peningkatan probabilitas konsumen untuk melakukan transaksi berulang yang pada akhirnya memupuk kesetiaan, serta generasinya rekomendasi verbal afirmatif dari konsumen kepada pihak lain (*word of mouth*) yang secara signifikan menguntungkan organisasi. Sebagaimana diuraikan oleh Ariani (2019, hlm. 206), evaluasi mutu layanan dirumuskan melalui komparasi antara ekspektasi konsumen dengan performa layanan aktual yang mereka terima. Konsekuensinya, persepsi mengenai mutu layanan dibentuk oleh penilaian konsumen terhadap tingkat superioritas layanan yang difasilitasikan. Lebih lanjut, Ariani (2019, hlm. 198) berargumen bahwa mutu layanan memegang peranan krusial dalam memelihara jejaring hubungan, baik dalam konteks interaksi interpersonal, antar entitas organisasional, maupun antar unit fungsional di dalam suatu struktur organisasi. terjalin, baik antar individu, antar organisasi, maupun antar Unir dalam suatu organisasi.

Organisasi bisnis dihadapkan pada sebuah keharusan untuk secara konsisten menghadirkan mutu layanan yang superior demi menjaga eksistensi di tengah lanskap kompetitif dan memelihara keyakinan para klien. Realisasi kepuasan audiens temporal menciptakan serangkaian keuntungan, termasuk terbentuknya relasi yang kohesif antara entitas bisnis dan para kliennya, peningkatan probabilitas pemangku kepentingan untuk melakukan transaksi repetitif yang pada akhirnya mengarah pada pembentukan loyalitas, serta proliferasi rekomendasi advokatif dari interaksi interpersonal (*word of mouth*) yang berimplikasi positif terhadap organisasi..

Dimensi mutu layanan memegang peranan krusial bagi korporasi mengingat secara langsung memengaruhi derajat kepuasan para konsumen. Kepuasan konsumen akan teraktualisasi apabila dimensi mutu layanan yang disajikan sanggup memenuhi atau melampaui ekspektasi para klien. Berbasis pada berbagai definisi yang telah dikemukakan, dapat disintesis bahwa mutu layanan merepresentasikan manifestasi kapabilitas perusahaan yang bersifat immaterial, namun dapat dipersepsikan oleh para konsumen melalui pengalaman interaksi layanan yang mereka peroleh. Penilaian terhadap kualitas

pelayanan dapat dilakukan dengan membandingkan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kebutuhan, keinginan, serta harapan mereka.

#### **2.4. Pengertian Transportasi Umum**

Transportasi, pada definisi fundamentalnya, dapat dipahami sebagai suatu aktivitas pemindahan, pergerakan, pengangkutan, dan/atau pengalihan suatu entitas dari satu lokasi ke lokasi lain, dengan tujuan meningkatkan utilitas atau kegunaannya dalam konteks tertentu pasca-pemindahan (Miro, 2004).

Fenomena transportasi secara inheren melibatkan pergerakan yang dimulai dari titik asal, tempat aktivitas pengangkutan berawal, menuju titik tujuan, di mana aktivitas tersebut berakhir. Secara ekonomis, komoditas yang mengalami proses transportasi dari sumbernya ke pasar utama cenderung mengalami peningkatan nilai, baik dari segi harga maupun kualitas, yang melampaui biaya-biaya yang dikeluarkan selama proses tersebut. Peningkatan kinerja ekonomi suatu wilayah secara kausal akan diikuti oleh peningkatan permintaan terhadap layanan transportasi.

Sebuah permintaan yang timbul berdasarkan adanya permintaan jasa atau komoditi lainnya merupakan salah satu definisi awal dari sebuah transportasi yang biasanya disebut dengan Derived demand (Morlok, 1998). Apabila dalam sektor kegiatan ekonomi mengalami peningkatan maka kebutuhan akan jasa transportasi akan meningkat sebaliknya jika sektor kegiatan ekonomi menurun maka kebutuhan akan jasa transportasi akan menurun.

#### **2.5. Kendaraan Angkutan Umum**

Permintaan akan jasa atau komoditas, yang merupakan manifestasi dari kebutuhan turunan, dapat dianggap sebagai definisi fundamental dari transportasi, sebuah konsep yang lazim disebut sebagai Derived Demand (Morlok, 1998). Signifikansi permintaan transportasi berkorelasi positif dengan dinamika sektor ekonomi; peningkatan aktivitas ekonomi akan mendorong eskalasi kebutuhan akan layanan transportasi, sementara penurunan aktivitas ekonomi akan berkonsekuensi pada kontraksi kebutuhan tersebut.

Kendaraan Angkutan Umum didefinisikan sebagai kendaraan bermotor yang dioperasikan untuk pergerakan orang dan/atau barang, yang tersedia bagi publik dan

dikenakan tarif, terlepas dari apakah operasinya mengikuti rute terjadwal atau tidak, asalkan dilengkapi dengan tanda nomor kendaraan bermotor yang secara spesifik diperuntukkan bagi kendaraan angkutan umum. Kompleksitas permintaan transportasi individual menuntut adanya pengelolaan yang terstruktur, yang mencakup agregasi penumpang pada titik-titik pertemuan strategis, penentuan lintasan operasional, serta penjadwalan keberangkatan yang presisi.

Secara universal, kehadiran transportasi umum secara inheren berkontribusi terhadap dampak ekologis, sosio-ekonomi, dan struktural yang substansial. Eksistensi angkutan umum melayani dua fungsi fundamental:

- 1) Memfasilitas aksesibilitas sosial dan ekonomi bagi individu yang tidak memiliki akses ke moda transportasi pribadi memungkinkan mereka mencapai destinasi yang tidak terjangkau dengan berjalan kaki..
- 2) Berfungsi sebagai opsi mobilitas komplementer atau substitutif bagi pengguna moda transportasi pribadi (Morlok et al., 2004).

### **2.5.1. Klasifikasi Angkutan Umum**

Klasifikasi angkutan umum berdasarkan pelayanannya terbagi menjadi tiga kelompok dengan acuan jenis rute dan perjalanan (Khisty dan Lall, 2006):

#### **1. Angkutan jarak pendek**

Angkutan ini melayani pergerakan penumpang jarak pendek dengan kecepatan rendah. Rutenya menjangkau kawasan terbatas yang memiliki tingkat kepadatan pejalan tinggi.

#### **2. Angkutan Kota**

Angkutan kota ini merupakan jenis angkutan umum yang paling sering ditemui. Angkutan kota melayani kebutuhan perjalanan bagi penduduk di dalam Kota.

#### **3. Angkutan regional**

Kebalikan dengan angkutan jarak jauh, angkutan regional ini melayani kebutuhan transportasi penumpang dengan jarak yang jauh dan kecepatan tinggi. Dalam perjalanannya, angkutan ini berhenti beberapa kali di suatu tempat transit.

### 2.5.2. Jenis Pelayanan Angkutan Umum

Sebagaimana didefinisikan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.19 Tahun 2012 mengenai Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, atribut layanan esensial bagi pengguna angkutan umum massal mencakup aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan ekonomi, kesetaraan akses, dan keteraturan operasional. Dengan mengintegrasikan pertimbangan dari studi kasus yang dipilih.

#### 1. Faktor Keamanan

Faktor Keamanan ini merupakan gabungan dari aspek keamanan (Keamanan dari tindak kejahatan) dan keselamatan (Keamanan dari lakalantas). Kendati demikian, aspek keselamatan dikecualikan dari analisis karena cakupan studi ini terbatas pada analisis mengenai halte. Adapun kriteria yang harus dipenuhi dari masing-masing aspek adalah sebagai berikut:

Keamanan dari tindak kejahatan, di dalam tempat menunggu/halte: terdapat lampu penerangan, petugas keamanan, dan informasi gangguan keamanan.

#### 2. Faktor Kenyamanan

Faktor kenyamanan ini merupakan gabungan dari aspek kenyamanan dan kesetaraan dalam berkendara yang dirasakan komuter baik di dalam kendaraan maupun di dalam tempat menunggu/halte. Namun dalam studi ini, aspek kesetaraan tidak digunakan karena ruang lingkup penelitian terfokus pada halte.

#### 3. Aspek Keterjangkauan dan keteraturan berisi indikator-indikator yang mengatur tentang kinerja operasional angkutan umum. Indikator untuk aspek keterjangkauan, yaitu: kemudahan pindah moda, ketersediaan trayek, dan tarif. Sedangkan indikator untuk aspek keteraturan, yaitu: waktu berhenti di halte, info pelayanan, info waktu kedatangan, ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan, info gangguan perjalanan, sistem pembayaran. Indikator-indikator ini dibahas berdasarkan kebutuhan komuter serta ketentuan yang ada.

## 2.6. Halte Bus Rapid Transit (BRT)

Halte didefinisikan sebagai lokasi transit yang dikhususkan untuk kendaraan angkutan umum guna menurunkan dan menaikkan penumpang, yang dilengkapi dengan struktur bangunan pendukung (Dirjen Perhubungan Darat, 1996). Halte secara fungsional merupakan segmen spesifik dari infrastruktur perkerasan jalan yang memfasilitasi pemberhentian temporer bagi moda transportasi penumpang umum lainnya untuk keperluan bongkar muat penumpang. Secara umum, halte didefinisikan sebagai bagian tersendiri dari perkerasan jalan yang berfungsi sebagai tempat pemberhentian angkutan umum guna pelayanan naik-turun penumpang, serta dilengkapi dengan fasilitas bangunan yang disesuaikan dengan pengaturan operasionalnya (Direktorat Jendral Bina Marga, 1990).

Menurut (Zebua et al., 2023), jenis tempat berhenti dibagi menjadi 2 jenis, yaitu:

1. Tempat berhenti beratap adalah tempat berhenti dalam bentuk bangunan yang digunakan oleh penumpang untuk menunggu bus atau transportasi umum lainnya yang dapat melindungi dari cuaca.
2. Tempat berhenti tanpa atap (halte bus) adalah tempat berhenti yang digunakan untuk berhenti sementara bagi bus atau transportasi umum lainnya saat naik dan turun penumpang.

*Bus Rapid Transit* (BRT) merupakan sistem angkutan massal yang menggabungkan beberapa atribut sistem berbasis rel, seperti stasiun tetap, infrastruktur hak jalan dengan kecepatan lebih tinggi, dan skema biaya modal yang lebih rendah, biaya operasional yang lebih rendah dan fleksibilitas dalam penyediaan layanan melalui penunjukan beberapa rute. Bus Rapid Transit (BRT) merepresentasikan sebuah moda transportasi publik dengan standar operasional yang superior, dirancang untuk melayani pengguna yang memprioritaskan kualitas layanan yang ekstensif, mencakup aspek kenyamanan, keselamatan, ketepatan waktu, kelengkapan fasilitas, serta didukung oleh sistem operasional yang terencana dengan baik. Lebih lanjut, BRT adalah sistem transportasi publik yang secara inheren memanfaatkan koridor lintasan eksklusif selama perjalanannya, yang sering kali diadaptasi dari jalur jalan arteri yang sudah ada untuk dialihfungsikan sebagai jalur lalu lintas khusus BRT. Di dalam koridor eksklusif tersebut tidak ada kendaraan lain yang dapat melintas selain transportasi

BRT dan sebuah BRT akan memiliki operasional dalam suatu koridor-koridor yang telah tersedia jalur khusus (PERGUB DKI Jakarta 2019).

Dalam lanskap mobilitas kontemporer, sistem Bus Rapid Transit (BRT) telah diadopsi secara ekstensif oleh berbagai negara, mulai dari negara-negara berukuran kecil hingga negara berkembang, sebagai komponen integral dari infrastruktur transportasi mereka. Implementasi BRT yang didukung oleh fasilitas penunjang yang memadai berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kenyamanan pengguna, yang pada gilirannya berpotensi merangsang adopsi BRT di kalangan masyarakat sebagai alternatif pengganti kendaraan pribadi (Corvero, 2011). Implementasi sistem BRT mewakili sebuah strategi proaktif dalam mengelola tantangan kemacetan lalu lintas yang lazim di lingkungan urban. Kapasitas angkut yang superior, efisiensi biaya, dan kecepatan implementasi BRT menjadikannya pilihan yang sangat dipertimbangkan oleh metropolis global (Liu & Teng, 2014).

### **2.6.1. Karakteristik BRT**

#### **1. Infrastruktur dan Jalur BRT**

Sistem transportasi BRT memiliki empat model pengaturan rute yang berbeda. Model pertama adalah operasional di lalu lintas campuran tanpa menyediakan jalur khusus (dilengkapi dengan perangkat peringatan di beberapa persimpangan jalan). Model kedua yaitu beroperasi di jalur tersendiri atau jalur eksklusif yang lokasinya di pinggir jalan. Model ketiga menggunakan jalur khusus yang posisinya di bagian tengah jalan (median). Model keempat adalah penerapan jalur bus eksklusif atau yang lebih dikenal dengan istilah *bus Way* (Corvero, 2011). Untuk sistem dengan arus lalu lintas campuran, kecepatannya cenderung lebih rendah dibandingkan jenis lainnya. Hal ini terjadi karena bus memanfaatkan bahu jalan sebagai lokasi pemberhentian dan pembatasnya hanyalah marka jalan biasa. Alhasil, situasi ini dapat menimbulkan kemacetan pada kendaraan lain yang melintas di sekitar titik pemberhentian bus tersebut (Corvero, 2011).

#### **2. Stasiun**

Lokasi khusus yang berfungsi sebagai tempat pemberhentian bus. BRT tingkat tinggi menyediakan stasiun dengan pelayanan optimal bagi penumpang, di mana informasi yang disediakan sangat lengkap dan mudah dipahami. Penumpang dapat memperoleh data

mengenai stasiun tujuan selanjutnya, informasi mengenai waktu kedatangan serta keberangkatan bus, gambaran peta jalur operasional bus, serta berbagai promosi yang berkaitan dengan rute perjalanan. Selain itu, stasiun tersebut juga dilengkapi dengan mesin transaksi untuk pembayaran, fasilitas duduk yang ergonomis bagi kenyamanan pengguna, ruangan khusus untuk menunggu keberangkatan, serta sistem pengaturan temperatur ruangan yang memadai (Corvero, 2011). Untuk merencanakan, merancang, dan menyediakan stasiun atau halte yang baik, maka yang harus diperhatikan yaitu (Regional, 2005):

- Tempat duduk yang nyaman
- Akses pejalan kaki dari atau menuju halte, termasuk konektivitas dengan jalur pejalan kaki.
- Ruang tunggu yang sesuai
- Halte dan tempat duduk
- Keamanan dan pencahayaan

#### **2.6.2. Sistem Transit BRT**

Beberapa faktor yang mempengaruhi sistem transit bus yaitu berhenti di halte bus, kondisi cuaca, kemacetan lalu lintas, jadwal kedatangan yang terjadwal, dan jumlah penumpang yang naik dan turun. Waktu yang dibutuhkan bus untuk transit disebut dengan waktu tinggal (*Dwell Time/DT*). Waktu ini termasuk lama antara pembukaan dan penutupan pintu bus (TRB, 2010 dalam Arhin et al., 2016). Untuk merencanakan dan mengelola jadwal bus, diperlukan perkiraan total waktu yang dihabiskan bus untuk berhenti, tanpa menggunakan waktu tinggal, yang merupakan waktu yang digunakan penumpang untuk naik dan turun bus. Waktu tambahan yang aman digunakan untuk bus masuk ke halte dan masuk ke jalan merupakan elemen penting dalam merencanakan jadwal bus. Waktu tambahan ditambah dengan waktu tinggal merupakan total waktu berhenti bus (TBST) yang dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas di sekitar halte, dan sistem pergerakan bus (Arhin et al., 2016).

Total waktu berhenti bus (TBST) merupakan salah satu variabel yang dibutuhkan karena berpengaruh terhadap kinerja bus secara keseluruhan. TBST merupakan faktor penting untuk meramalkan nilai dari rute transit bus (Arhin et al., 2016).

### **2.6.3. Kinerja Layanan Halte BRT**

Dalam mengukur kinerja layanan BRT, terdapat sejumlah aspek yang menjadi acuan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal berbasis Jalan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 27 Tahun 2015

#### **A. Keamanan**

Halte dan fasilitas pendukung halte

- a) Lampu penerangan : penerangan jalan yang beroperasi dengan minimal mencapai 95% dari kapasitasnya dan telah memenuhi standar teknis yang berlaku.
- b) Petugas keamanan: Sekurang-kurangnya 1 (satu) individu yang ditugaskan untuk menjaga ketertiban serta melancarkan pergerakan pengguna halte
- c) Informasi gangguan keamanan: minimal tersedia 2 (dua) lembar stiker yang memuat nomor telepon atau pesan singkat untuk pengaduan, yang ditempelkan di posisi yang strategis serta dapat dilihat dengan mudah oleh penumpang.

#### **B. Kenyamanan**

Halte dan fasilitas pendukung halte

- a) Lampu penerangan: lampu penerangan yang berfungsi minimal 95% dan sesuai dengan standar teknis.
- b) Perlengkapan pengaturan dan sirkulasi udara: wajib tersedia pendingin ruangan, kipas angin, atau sistem ventilasi udara, dengan temperatur ruang tidak melebihi 27°C (jika menggunakan AC)
- c) Fasilitas kebersihan: tersedia 2 (dua) tempat sampah.
- d) Kapasitas luas lantai per individu: 4 orang per meter persegi saat jam sibuk, dan 2 orang per meter persegi saat jam normal

## 2.7. Kepuasan Pelanggan

(Panjaitan & Yuliati, 2016) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian yang bersifat emosional yang dilakukan oleh pembeli setelah menggunakan suatu produk. Penilaian ini muncul ketika kinerja produk tersebut berhasil memenuhi baik harapan maupun kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen.

Nasution (2010, p. 102) berpendapat bahwa rasa puas atau tidak puasnya konsumen terbentuk dari respons mereka terhadap penilaian terkait tingkat keselarasan antara ekspektasi awal mereka dengan kinerja nyata produk yang diperoleh setelah produk tersebut dikonsumsi. Para peneliti memiliki pengertian tentang kepuasan pelanggan yang berbeda-beda namun masing-masing pengertian memiliki substansi yang sama di mana kepuasan pelanggan adalah tanggapan dari seorang konsumen setelah menggunakan suatu produk dan bagaimana konsumen tersebut membandingkan harapan dengan kinerja produk yang dirasakan

## 2.8. Model Kano

Kegunaan utama dari penerapan Model Kano adalah untuk mengidentifikasi mutu layanan BRT Trans Jatim melihat dari sudut pandang keinginan pengguna. Dengan demikian, akan dihasilkan saran cara peningkatan mutu layanan BRT Trans Jatim. (Sauerwin et al., 1996).

Dalam penerapan model ini, terdapat empat aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen (Sauerwin et al., 1996):

a. *Must-be quality* (atribut dasar)

Atribut tersebut merupakan aspek-aspek tertentu dalam sebuah produk atau layanan yang apabila tidak tersedia akan menyebabkan pengguna merasa tidak puas. Meskipun demikian, kehadiran aspek tersebut tidak berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan

b. *One-dimensional* (atribut yang diharapkan)

Karakteristik yang menunjukkan korelasi searah terhadap tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh sebuah produk atau layanan. Apabila mutu layanan

ditingkatkan maka tingkat kepuasan pengguna juga akan meningkat secara proporsional

c. *Attractive* (atribut kesenangan)

Karakteristik ini menunjukkan hubungan yang searah antara kepuasan konsumen dengan performa produk atau layanan. Kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan seiring dengan peningkatan kinerja produk atau layanan namun ketika kinerja menurun, hal tersebut tidak secara otomatis mengurangi tingkat kepuasan pengguna.

d. *Indifferent*

Keberadaan maupun ketiadaan karakteristik ini tidak memberikan dampak apapun terhadap tingkat kepuasan konsumen.

**Tabel 2. 1** Kategori Kualitas Atribut Model Kano

<b>Categories of quality attributes in Kano's Model</b>	<b>Categories of quality attributes with high importance in refined model</b>	<b>Categories of quality attributes with low importance in refined model</b>
Attractive One-dimensional Must be Indifferent	Highly attractive High value-added Critical Potential	Less attractive Low value-added Necessary Care-free

*Sumber: Yang, 2005*

Pendetailan kategori atribut dalam Kano, terbagi menjadi:

a. *Must be*

- 1) *Critical*: kategori tersebut memiliki peranan penting terhadap peningkatan mutu layanan BRT Trans Jatim. Seluruh komponen di dalamnya memerlukan proses pengoptimalan secara menyeluruh.
- 2) *Necessary*: Perusahaan maupun lembaga pemerintahan perlu memenuhi standar yang telah ditetapkan guna mencegah ketidakpuasan di kalangan pengguna.

b. *One dimensional*

- 1) *High value added*: klasifikasi ini memberikan sumbangsih yang besar dalam mendorong kenaikan tingkat kepuasan pengguna

2) *Low value added*: Klasifikasi ini memiliki andil yang relatif kecil terhadap kepuasan layanan BRT Trans Jatim namun tetap tidak boleh diabaikan begitu saja.

c. *Attractive*

1) *Highly attractive*: Klasifikasi ini dapat menjadi strategi yang efektif merupakan strategi yang efektif bagi korporasi maupun pemerintah dalam menggerakkan minat masyarakat menggunakan layanan BRT Trans Jatim.

2) *Less attractive*: kategori ini menimbulkan daya tarik yang rendah

d. *Indifferent*

1) *Potential*: elemen-elemen yang tercakup dalam kelompok ini secara perlahan akan menghasilkan pengaruh positif terhadap kenaikan kepuasan mutu layanan BRT Trans Jatim di masa depan, oleh karena itu memerlukan persiapan yang matang.

2) *Care-free*: elemen-elemen dalam klasifikasi ini apabila diperlukan tidak perlu menjadi fokus perhatian.

Beberapa keunggulan yang bisa diperoleh dari penerapan model Kano adalah (Puspitasari et al., 2012):

- a. Prioritas utama dalam pengembangan produk
- b. Kebutuhan produk dapat dipahami dengan mudah
- c. Berguna untuk mengidentifikasi kebutuhan, urutan, serta skala prioritas konsumen
- d. Memberikan dukungan pada setiap tahapan pengembangan produk
- e. Mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan yang menarik bakal menghasilkan perubahan yang signifikan.

(Wijaya, 2020) mengungkapkan bahwa terdapat dua implikasi dari model Kano. Implikasi pertama, yaitu pihak perusahaan akan mendapatkan dampak yang negatif jika mereka gagal dalam menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan pelanggan berbeda-beda. Kategori atribut pelayanan tidak akan selalu sama di mana kategori tersebut akan berubah seiring berjalannya waktu

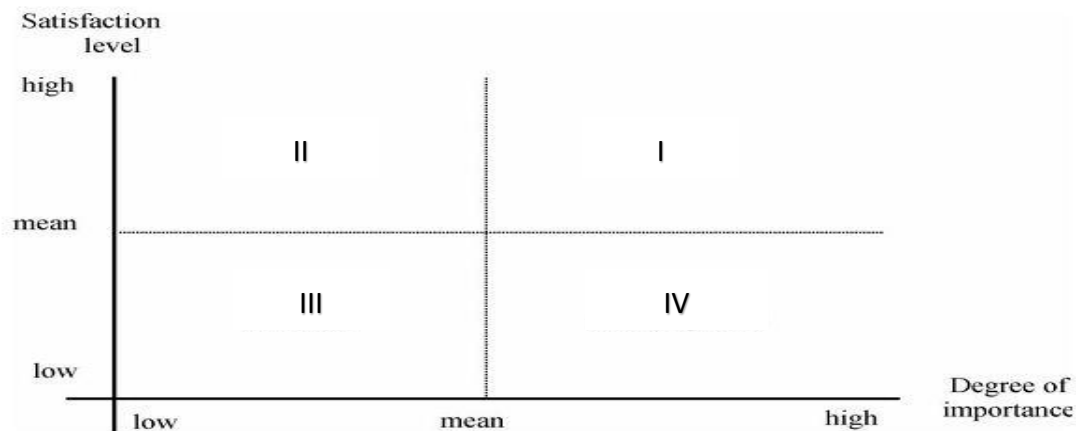
Implikasi kedua yang disebutkan adalah permintaan pelanggan yang tidak bersifat tetap melainkan dinamis. Pelanggan dapat memilih beberapa produk sejenis sehingga pihak

perusahaan dituntut untuk dapat menciptakan produk yang inovatif agar dapat menarik perhatian pelanggan dalam rangka mempertahankan posisi dalam persaingan.

Pihak perusahaan yang mempertimbangkan Model Kano akan sadar bahwa memuaskan pelanggan dengan memenuhi atribut must-be dan one-dimensional tidaklah cukup agar dapat bertahan dalam persaingan yang sangat ketat. Perusahaan, dalam menghasilkan produk, dapat menyusun strategi untuk melampaui ekspektasi pelanggan dengan menyampaikan pelayanan yang memiliki atribut attractive. Strategi ini menuntut perusahaan untuk merumuskan cara bagaimana menciptakan atribut attractive dalam proses pengembangan layanannya.

### 2.9. *Importance-Satisfaction Analysis*

Pada analisis *Importance-Satisfaction Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan kuadran dalam *Importance-Satisfaction Analysis* dapat dilihat sebagai berikut



**Gambar 2. 1** Daerah Kuadran I-S

*Sumber:* (Yang, 2005)

**Excellent.** Daerah Keunggulan (Sangat Baik): Atribut-atribut yang termasuk dalam kategori ini dinilai sangat penting oleh pengguna atau pelanggan. Kinerja penyedia layanan dalam memenuhi atribut ini telah dianggap sangat memuaskan atau bahkan melampaui

harapan. Oleh karena itu, strategi yang perlu diambil adalah mempertahankan dan melanjutkan kualitas performa yang sudah ada, serta menjadikannya sebagai keunggulan kompetitif yang dapat terus dipromosikan kepada pengguna.

**Surplus.** Daerah Prioritas Perbaikan (Meningkatkan): Atribut-atribut pada daerah ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi di mata pengguna, aman kinerja aktual atau pemenuhannya masih belum sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dapat mengurangi kepuasan secara signifikan. Oleh karena itu atribut ini harus segera mendapatkan intervensi perbaikan dan peningkatan yang sistematis, karena dampaknya terhadap kepuasan pengguna bersifat kritis dan mendesak.

**Care-free.** Daerah Surplus atau kelebihan: Atribut dalam kategori ini memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah bagi pengguna, namun secara nyata kinerja atau pemenuhannya justru cukup tinggi. Artinya, terdapat sumber daya yang mungkin berlebih yang dialokasikan untuk hal-hal yang kurang dianggap penting oleh pengguna. Pengelola dapat mempertimbangkan untuk mengurangi alokasi sumber daya pada atribut ini, menjadikannya sebagai pendukung tambahan, atau bahkan menghilangkannya tanpa menyebabkan penurunan kepuasan yang signifikan. Langkah ini dapat membantu efisiensi tanpa mengorbankan pengalaman inti pengguna.

**To be improved.** Daerah Berprioritas Rendah (Perawatan atau Bebas): Atribut yang berada di wilayah ini memiliki tingkat kepentingan rendah bagi pengguna, sekaligus tingkat kepuasannya juga relatif rendah. Karena dampaknya perhatian atau investasi sumber daya. Pengelola dapat membiarkannya dalam kondisi saat ini, atau hanya melakukan pemantauan rutin, tanpa merasa khawatir akan memberikan pengaruh negatif yang berarti terhadap penilaian pengguna secara keseluruhan.

## 2.10. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Publikasi	Hasil Utama	Gap Research
1	Adibah & Manullang (2020)	<i>The Assesment of BRT Trans</i>	<i>IOP Conf. Series: Materials</i>	Kualitas layanan BRT Trans Semarang dinilai	Fokus penelitian masih pada sistem BRT

No	Nama Peneliti	Judul	Publikasi	Hasil Utama	Gap Research
		<i>Semarang Service Quality</i>	<i>Science and Engineering</i>	masih berada di bawah harapan pengguna, terutama pada dimensi kenyamanan dan fasilitas pendukung halte. Metode SERVQUAL menunjukkan gap negatif pada hampir seluruh atribut.	secara umum, belum melakukan evaluasi pada kualitas layanan halte sebagai unit pelayanan tersendiri
2	Ulkhaq et al. (2019)	<i>Service Quality Analysis of Bus Rapid Transit: A Case in Semarang, Indonesia</i>	IEEE Xplore	Dimensi reliability dan responsiveness memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna BRT. Fasilitas halte dinilai belum konsisten antar lokasi	Evaluasi dilakukan pada layanan bus dan operasional, belum mendalami kualitas fisik dan fungsional halte secara koridor tertentu.
3	Fauziah et al (2019)	<i>Evaluation of Bus Rapid Transit (BRT) Trans Kota Tangerang Service Performance</i>	IOP Conf. Series	Fasilitas halte informasi visual/audio dan aksesibilitas belum berfungsi optimal dan memengaruhi persepsi kualitas layanan.	Penelitian tidak membandingkan antar koridor dan belum mengaitkan dengan standar pelayanan minimum (SPM)
4	Simangunsong & Rakhmatulloh (2023)	<i>Passengers' Perceptions of the Service Quality and Operation of a Bus Rapid Transit System</i>	Journal of Engineering and Technological Sciences	Persepsi penumpang menunjukkan bahwa halte dan waktu tunggu menjadi faktor dominan dalam kepuasan pengguna BRT.	Penelitian masih berbasis umum dan belum dilakukan pada layanan Trans Jatim yang memiliki karakteristik regional berbeda