

# EVALUASI TINGKAT KUALITAS LAYANAN INDUSTRI MODA TRANSPORTASI PUBLIK DENGAN INTEGRASI PENDEKATAN SERVQUAL DAN IPA DIAGRAM

<sup>1</sup> Syamsul Bahri, <sup>2</sup>Armin Darmawan

<sup>1,2</sup> Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin  
e-mail: darmawanarmin@gmail.com

## Abstrak

Perhatian publik terhadap kebutuhan layanan transportasi menjadi perhatian penting utamanya di Negara-negara berkembang. Kajian ini berfokus pada analisis tingkat layanan transportasi publik, dan tingkat ekspektasi terhadap suatu layanan transportasi publik. Metode kajian menggunakan survey terhadap responden yang menggunakan layanan transportasi publik dengan instrumen kuesioner yang berbasis pada SERVQUAL. SERVQUAL merupakan metode yang handal dalam melakukan pemetaan tingkat kepuasan pelanggan dengan lima dimensi; reliability, tangible, assurance, empathy, responsiveness. Hasil menunjukkan pemetaan 22 atribut bernilai negative yang berarti terdapat masalah ketidakpuasan pada hampir seluruh layanan. Berdasarkan pendekatan diagram Importance-Performance Analysis menunjukkan dari 22 atribut terdapat 6 atribut (4 atribut pada dimensi Tangible, satu atribut pada dimensi Assurance dan satu atribut pada dimensi Empathy) yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan artinya menurut pelanggan bahwa enam atribut tersebut penting dan disisi lain kinerja layanannya rendah. Sehingga diperlukan langkah-langkah improvement untuk kembali meningkatkan tingkat kualitas layanan.

**Kata kunci :** SERVQUAL, Transportasi, Diagram IPA

## PENDAHULUAN

Salah satu layanan publik yang menjadi perhatian utama para pemangku kepentingan khususnya penyedia jasa layanan beberapa dekade terakhir adalah terkait dengan layanan moda transportasi publik. Hal ini dikarenakan bahwa layanan transportasi baik itu darat, laut maupun udara merupakan salah satu kebutuhan penting manusia. Kebutuhan ini membantu memobilisasi perpindahan dari desa ke kota dan sebaliknya, antar kota, dalam kota, bahkan antar negara. Pertumbuhan dan perkembangan kebutuhan layanan masyarakat menuntut para penyedia jasa layanan tidak hanya terpaku pada aspek primer mobilisasi tapi juga aspek layanan lainnya yang dapat menyediakan fitur-fitur layanan yang dapat memberi kepuasan konsumen.

Kebutuhan layanan tersebut umumnya berfokus pada ketersediaan moda transportasi yang ramah dan layanan yang mampu memenuhi kepuasan pengguna. Salah satu respon dari perhatian ini bahwa di beberapa negara telah melakukan transformasi layanan moda transportasi publik mereka dari *traditional transportation system* kepada yang namanya *flexible transit system*. Suatu adopsi penerapan teknologi yang mengintegrasikan beberapa perangkat teknologi pendukung seperti system penjadwalan dan pemesanan tiket otomatis, penggunaan GPS sebagai alat pandu telusur, serta akses informasi yang cepat dan akurat. Adopsi teknologi ini, selain meningkatkan strategi operasional layanan juga berkontribusi pada fleksibilitas dan efektifitas layanan (Saeed & Kurauchi, 2015). Pengembangan transportasi publik diharapkan dapat membuat masyarakat lebih mudah dalam melakukan perjalanan dengan layanan, system transport, kualitas dan kinerja operasional yang bagus (Putra & Sitanggang, 2016).

Layanan transportasi publik darat baik pada angkutan antar kota maupun dalam area perkotaan membutuhkan inovasi-inovasi dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan pengguna. Dalam kaitannya itu, terdapat tiga dimensi yang menjadi pertimbangan yaitu dari sisi industri sebagai produsen moda dan juga dari sisi pelanggan. Dari sisi industri umumnya menekankan pada kinerja dasar dari moda transportasi seperti kinerja mesin, fitur-fitur standar, layanan perawatan dan estetika. Sedang dari sisi konsumen menekankan pada sejauh mana moda transportasi itu dapat bermanfaat secara efektif dan nyaman. Selain kedua dimensi tersebut, dimensi terakhir yaitu kualitas layanan penyedia jasa transportasi publik.

Dimensi konsumen dan penyedia jasa layanan merupakan hubungan yang bersifat langsung. Kualitas layanan secara langsung dirasakan oleh konsumen sejak awal layanan hingga akhir layanan. Hal ini berakibat pada saling ketergantungan antara dua dimensi tersebut. Konsumen membutuhkan jasa layanan transportasi sebagai moda untuk berpindah dari satu kota ke kota lainnya maupun dalam kota. Sedangkan disisi lain jasa layanan transportasi membutuhkan konsumen sebagai timbal balik pencapaian keuntungan dari jasa yang mereka sediakan. Sehingga suatu jasa layanan khususnya layanan transportasi sangat tergantung dengan tingkat hubungan terhadap konsumen harus memahami kebutuhan spesifik konsumen (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991).

Dengan melakukan transformasi layanan ke model yang terintegrasi tentunya merupakan jalan peningkatan kualitas layanan yang dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Proses transformasi ini membutuhkan kajian yang komprehensif dari hulu hingga hilir yang melibatkan semua pemangku kepentingan. Sehingga kebutuhan akan transportasi publik yang efektif dan nyaman dapat terpenuhi.

Menyadari peran penting konsumen maka sebagai langkah awal kajian perlu melakukan pemetaan tingkat kepuasan dan tingkat kualitas layanan moda transportasi publik. Untuk itu membutuhkan kajian eksisting melalui aspek dua dimensi yaitu dari aspek konsumen pengguna layanan dan penyedia jasa layanan. Untuk menganalisis tingkat kualitas layanan suatu moda transportasi publik membutuhkan penilaian dan pengukuran pengguna layanan dan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam memetakan tingkat kepuasan konsumen dan tingkat kualitas layanan moda transportasi yaitu SERVQUAL. SERVQUAL telah banyak diterapkan dalam kajian layanan di berbagai bidang. Khusus pada bidang transportasi telah dilakukan banyak kajian terakhir diantaranya Aydemir & Gern (2011), Erdil & Yildiz (2011), Pabedinskaite & Akstinaite (2014), Putra & Sitanggung (2016), Barabino & Deiana (2013), Saeed & Kurauchi (2015), dan logistic dengan lintas layanan transportasi oleh Limbourg, Giang, & Cools (2016). SERVQUAL dirancang untuk mengukur kualitas jasa yang dirasakan oleh konsumen. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Metode SERVQUAL ini bermanfaat dalam melakukan identifikasi dan analisis gap terkait dengan ekspektasi/harapan konsumen dengan persepsi yang dirasakan konsumen atas kualitas layanan.

Untuk pemetaan secara spesifik hasil output dari SERVQUAL, maka dilakukan analisis tingkat kinerja dan kepentingan dari suatu layanan melalui pemetaan diagram *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Hasil analisis ini memberi gambaran terkait atribut apa saja dari persepsi konsumen penting dan memerlukan peningkatan kualitas. Hal ini membantu penyedia jasa layanan dalam menentukan prioritas atribut yang memerlukan peningkatan kualitas segera. Selain itu, kelanjutan pengembangan metodologis dilakukan dengan mengadopsi pendekatan AHP (*Analytical Hierarchy Process*) yang dikembangkan Saaty sebagai salah satu metode yang digunakan dalam menentukan prioritas bila terdapat beberapa alternative atribut yang memerlukan peningkatan kualitas.

Kajian evaluasi tingkat kualitas layanan pada moda transportasi publik di daerah ini khususnya wilayah Indonesia bagian timur masih sangat terbatas (Goh, 2016). Berdasarkan latar belakang diatas, kajian secara empiris dilakukan pada salah satu moda transportasi darat antar kota pada tujuan destinasi wisata dunia di Sulawesi Selatan. Kajian ini dilakukan untuk menjawab bagaimana tingkat layanan yang dirasakan oleh konsumen dari sisi ekspektasi dan persepsi dalam layanan moda transportasi publik.

Tujuan penelitian ini menekankan pada pemetaan kondisi terkini yang terkait dengan dimensi yang dipertimbangkan yaitu dimensi persepsi konsumen yang menjadi titik poin dalam mengembangkan kualitas layanan yang diurai dalam tiga tujuan utama yaitu memetakan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja layanan penggunaan moda layanan transportasi public,

mengevaluasi tingkat kualitas layanan penyedia jasa moda layanan transportasi publik, dan mengembangkan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan transportasi publik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada salah satu industri moda layanan transportasi antar kota (Makassar – Toraja) di Sulawesi Selatan pada tahun 2017. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan identifikasi atribut penelitian yang mencerminkan tingkat ekspektasi dan persepsi konsumen. Atribut penelitian didasarkan pada model SERVQUAL dengan lima dimensi. Model ini dikembangkan dalam kuesioner sebagai instrument kajian yang akan dilakukan analisis. Kuesioner ini akan disebarakan ke responden yang menggunakan layanan moda transportasi publik. Penyusunan kuesioner dilakukan dalam bentuk pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup artinya pertanyaan yang membawa responden ke jawaban yang alternatifnya sudah ditetapkan sebelumnya. Penilaian yang dilakukan responden pada setiap atribut dalam kuesioner menggunakan skala likert 1 hingga 5. Untuk tingkat persepsi penilaian atribut yaitu: 1. Sangat Tidak Memuaskan, 2. Tidak Memuaskan, 3. Netral, 4. Memuaskan, 5. Sangat Memuaskan. Tingkat ekspektasi yaitu: 1. Sangat Tidak Penting, 2. Tidak Penting, 3. Netral, 4. Penting, 5. Sangat Penting.

### A. Atribut Penelitian

Atribut penelitian yang disajikan dalam kuesioner merupakan penjabaran dari 5 dimensi SERVQUAL. Adapun atribut untuk masing-masing dimensi tersebut dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1. Atribut Kuesioner

KODE	DIMENSI & ATRIBUT
<b>A</b>	<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>
A1	Kebersihan ruang tunggu perwakilan dan di dalam bus
A2	Kebersihan toilet dan kelengkapannya
A3	Karyawan selalu berpenampilan rapi
A4	Fasilitas bus dan perwakilan yang modern
A5	Tampilan interior bus dan perwakilan menarik
<b>B</b>	<b>Reliabilitas (<i>Reliability</i>)</b>
B1	Keberangkatan bus tepat waktu
B2	Fasilitas bus dan perwakilan sesuai dengan yang ditawarkan
B3	Sistem pencatat tiket akurat dan bebas kesalahan
B4	Penanganan masalah pelanggan yang tenang dan akurat
<b>C</b>	<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>
C1	Kemudahan dan kejelasan informasi waktu keberangkatan dan jenis bus
C2	Semua transaksi dilayani dengan tepat dan cepat
C3	Karyawan selalu bersedia membantu dan menanggapi pelanggan dengan cepat
C4	Pelayanan maksimal terhadap pelanggan
<b>D</b>	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>
D1	Rasa aman sewaktu dalam perjalanan
D2	Kenyamanan di ruang tunggu dan dalam perjalanan
D3	Karyawan yang terpercaya dan berwawasan luas
D4	Karyawan (Pengemudi) yang profesional
<b>E</b>	<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>
E1	Harga tiket terjangkau bagi seluruh segmentasi pelanggan
E2	Lokasi perwakilan mudah dijangkau (strategis)
E3	Karyawan tidak memandang status sosial dalam melayani pelanggan

---

E4	Karyawan sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan setiap pelanggan
E5	Karyawan selalu bersikap sopan dan ramah terhadap para pelanggan

---

Penentuan jumlah responden didasarkan pada populasi konsumen yang menggunakan suatu layanan moda transportasi publik terkait. Jumlah sampel diambil sebesar 400 responden yang diambil secara langsung berdasarkan teknik random sampling berdasarkan zona pergerakan penumpang (Miranda, Ponto, & Olmos, 2014).

#### **B. Analisis Data Deskriptif**

Data survey yang diperoleh dalam bentuk kualitatif dikumpulkan dan dilakukan analisis statistik deskriptif mengenai karakteristik responden. Data kualitatif ditransformasikan ke dalam bentuk kuantitatif yang diproses dengan teknik analisis statistik yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

#### **C. Analisis GAP**

Analisis GAP mengidentifikasi secara detail tingkat kesenjangan untuk tiap indikator pada dimensi SERVQUAL. Analisis ini membantu dalam membangun pemahaman seberapa besar tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan dari tiap responden yang mengonsumsi jasa layanan. Tingkat kesenjangan yang teridentifikasi disusun secara berurutan dari tingkat kesenjangan tertinggi hingga terendah.

#### **D. Importance-Performance Analysis**

Pemetaan tingkat kesenjangan dalam bentuk kuadran *Importance-Performance Analysis* memberikan arahan pada pengambil keputusan. Pemetaan ini disusun dalam bentuk 4 kuadran berdasarkan hasil responden dari sisi tingkat kepentingan atribut dan kinerja layanan yaitu: Kuadran Pertama menunjukkan Tingkat Kinerja Rendah namun berdasarkan preferensi responden atribut tersebut merupakan hal yang penting, Kuadran Kedua menunjukkan Tingkat Kinerja Tinggi dan Atribut Penting, Kuadran Ketiga menunjukkan Tingkat Kinerja Tinggi namun atribut yang berada pada kuadran ketiga tidak begitu penting berdasarkan preferensi konsumen, dan yang terakhir kuadran keempat menjelaskan tingkat kinerja rendah dan menurut konsumen atribut tersebut tidak begitu penting.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian kajian ini menunjukkan beberapa hasil yang berdasarkan pada hasil sebaran angket pada responden. Deskripsi ringkas terhadap karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 2, dan dengan analisis gap yang berdasarkan pada SERVQUAL pada tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Atribut Social dan Demografi	Sub Atribut	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	42.00 %
	Perempuan	58.00 %
<b>Usia</b>	< 20 tahun	20.00 %
	21 – 30 tahun	39.00 %
	31 – 40 tahun	22.00 %
	41 – 50 tahun	15.00 %
	>50 tahun	4.00 %
<b>Pendidikan</b>	< = SMA	66.00 %
	D3	6.75 %
	S1	27.00 %
	S2 >	0.25 %
<b>Pekerjaan</b>	Pelajar / Mahasiswa	36.00 %
	Mahasiswa	6.00 %
	PNS/TNI/Polri	18.00 %
	Wiraswasta	11.00 %
	Pegawai Swasta	29.00 %
	Ibu Rumah Tangga	

#### A. Uji Validitas

Uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur ini dapat mengukur apa yang diukur atau kemampuan pengukuran senyatanya. Pengertian valid adalah bahwa kuisioner efektif dapat digunakan sebagai alat pengumpul data untuk menggali masalah yang dijadikan obyek penelitian. Efektifitas didasarkan pada asumsi bahwa kuisioner penelitian mudah dimengerti dan mudah dijawab oleh para responden penelitian.

Pengukuran validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Kriterianya adalah jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel berarti valid, dan sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel berarti tidak valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS 20 for windows*. Pengujian ini dilakukan dengan mengkorelasikan butir pernyataan dengan nilai skor total dari 100 responden sebagai pilot sampel dengan taraf signifikan 5% atau taraf kepercayaan 95%.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Kode	Importance			Performance		
	r- hitung	r-tabel	Keterangan	r- hitung	r-tabel	Keterangan
A1	0.356	0.196	Valid	0.459	0.196	Valid
A2	0.250	0.196	Valid	0.401	0.196	Valid
A3	0.385	0.196	Valid	0.500	0.196	Valid
A4	0.499	0.196	Valid	0.518	0.196	Valid
A5	0.358	0.196	Valid	0.551	0.196	Valid
B1	0.581	0.196	Valid	0.545	0.196	Valid
B2	0.487	0.196	Valid	0.563	0.196	Valid
B3	0.495	0.196	Valid	0.523	0.196	Valid
B4	0.584	0.196	Valid	0.603	0.196	Valid
C1	0.602	0.196	Valid	0.419	0.196	Valid
C2	0.539	0.196	Valid	0.551	0.196	Valid

C3	0.384	0.196	Valid	0.386	0.196	Valid
C4	0.377	0.196	Valid	0.520	0.196	Valid
D1	0.679	0.196	Valid	0.452	0.196	Valid
D2	0.340	0.196	Valid	0.531	0.196	Valid
D3	0.313	0.196	Valid	0.519	0.196	Valid
D4	0.580	0.196	Valid	0.551	0.196	Valid
E1	0.607	0.196	Valid	0.504	0.196	Valid
E2	0.708	0.196	Valid	0.561	0.196	Valid
E3	0.710	0.196	Valid	0.655	0.196	Valid
E4	0.781	0.196	Valid	0.574	0.196	Valid
E5	0.69	0.196	Valid	0.741	0.196	Valid

Hasil uji validitas dengan mengacu pada hasil formulasi koefisien *Pearson Correlation Product Momen* seperti yang tersaji pada tabel 3 menunjukkan bahwa hasil koefisien korelasi seluruh kriteria lebih besar dari angka penguji ( $r$ -tabel : 0.195,  $n$  100).

Hal tersebut mengindikasikan bahwa indikator-indikator penelitian dapat digunakan sebagai instrument ukur dalam pengumpulan data yang efektif untuk memetakan dan mengidentifikasi masalah yang dijadikan obyek penelitian, dan selanjutnya dapat diolah untuk mengukur dimensi-dimensi kajian dan indikator-indikator penelitian pada masing-masing dimensi kajian.

#### B. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrument alat ukur dilakukan untuk mengetahui tingkat keandalan/konsistensi instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data.

Pengertian andal/reliabel adalah bilamana alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan konsisten, artinya tidak terdapat perbedaan persepsi responden terhadap suatu item instrumen. Karena dalam situasi yang berbeda bias saja instrument penelitian menimbulkan persepsi yang jauh berbeda. Untuk itu dalam menguji tingkat konsistensi ini dilakukan uji reliabilitas dengan berdasarkan kriteria jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel berarti tidak reliabel dan jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel berarti reliabel.

Selain itu, tingkat reliabilitas didasarkan pada nilai *cronbach's alpha* dimana jika nilai  $\alpha >$  0,7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika  $\alpha >$  0,80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakananya sebagai berikut:

- Jika  $\alpha >$  0,90 maka reliabilitas sempurna
- Jika  $\alpha$  antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi
- Jika  $\alpha$  antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
- Jika  $\alpha <$  0,50 maka reliabilitas rendah.

Jika  $\alpha$  rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel, untuk itu dilakukan identifikasi dengan prosedur analisis per item. Item Analysis adalah kelanjutan dari tes Alpha sebelumnya guna melihat item-item tertentu yang tidak reliabel. Melalui item analisis ini maka satu atau beberapa item yang tidak reliabel dapat dibuang sehingga  $\alpha$  dapat lebih tinggi lagi nilainya.

Reliabilitas item diuji dengan melihat koefisien  $\alpha$  dengan melakukan Reliability Analysis dengan SPSS ver. 20 for Windows. Dari hasil nilai Alpha-Cronbach untuk reliabilitas keseluruhan item dalam satu variabel. Hasil uji reliabilitas untuk data ekspektasi dan persepsi pengguna dapat dilihat pada tabel 4.

Hasil uji reliabilitas untuk data ekspektasi dan persepsi pengguna dapat dilihat pada tabel 4. Hasil pengujian reliabilitas tersebut (tabel 4), keseluruhannya bermakna bahwa indikator-indikator penelitian yang dijadikan kuisioner penelitian dan dipergunakan sebagai alat pengumpul data primer ternyata dapat diandalkan untuk mengukur masing-masing dimensi yang dioperasionalkan guna mengungkap masalah-masalah yang dijadikan obyek penelitian.

Kriteria keandalan (*reliable*) instrumen pengumpul data primer ini penting sekali karena para pihak yang menjadi sampel penelitian memiliki karakteristik dan daya persepsi yang berbeda.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Kode	Nilai Cronbach's Alpha		Uji Reliabilitas
	Importance	Performance	
A1	0.858	0.872	Reliable
A2	0.860	0.875	Reliable
A3	0.860	0.871	Reliable
A4	0.852	0.870	Reliable
A5	0.857	0.869	Reliable
B1	0.850	0.869	Reliable
B2	0.853	0.869	Reliable
B3	0.852	0.870	Reliable
B4	0.849	0.867	Reliable
C1	0.849	0.873	Reliable
C2	0.850	0.869	Reliable
C3	0.857	0.876	Reliable
C4	0.857	0.870	Reliable
D1	0.847	0.872	Reliable
D2	0.857	0.870	Reliable
D3	0.864	0.870	Reliable
D4	0.850	0.869	Reliable
E1	0.848	0.871	Reliable
E2	0.843	0.869	Reliable
E3	0.843	0.865	Reliable
E4	0.839	0.868	Reliable
E5	0.844	0.862	Reliable

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen dan reabilitas alat ukur diketahui bahwa data yang diperoleh dari para responden yang menjadi sampel penelitian dapat dinyatakan *valid* dan *reliable*, selanjutnya data tersebut diolah untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan.

### C. Perhitungan Nilai SERVQUAL

Hasil pengolahan data menunjukkan pemetaan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dengan nilai ekspektasi dan persepsi dari responden dapat dilihat pada penjelasan berikut.

Tabel 5. *Gap Score* Lima Dimensi SERVQUAL

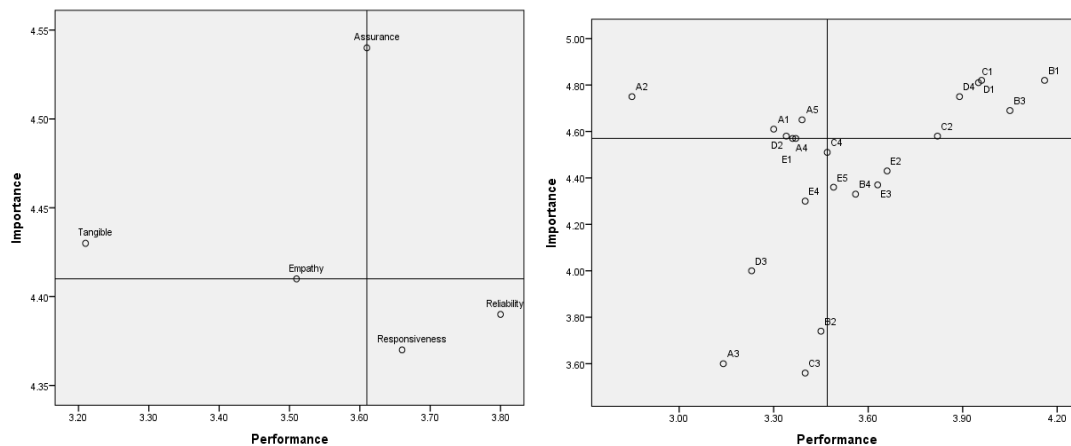
Kode	Dimensi & Atribut	Importance Score	Performance Score	GAP
<b>A</b> <b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>				
A1	Kebersihan ruang tunggu perwakilan dan di dalam bus	4.61	3.30	-1.30
A2	Kebersihan toilet dan kelengkapannya	4.75	2.85	-1.89
A3	Karyawan selalu berpenampilan rapi	3.60	3.14	-0.46
A4	Fasilitas bus dan perwakilan yang modern	4.57	3.36	-1.21
A5	Tampilan interior bus dan perwakilan menarik	4.65	3.39	-1.25
<b>B</b> <b>Reliabilitas (<i>Reliability</i>)</b>				
B1	Keberangkatan bus tepat waktu	4.82	4.16	-0.67
B2	Fasilitas bus dan perwakilan sesuai dengan yang ditawarkan	3.74	3.45	-0.28
B3	Sistem pencatat tiket akurat dan bebas kesalahan	4.69	4.05	-0.64
B4	Penanganan masalah pelanggan yang tenang dan akurat	4.33	3.56	-0.77
<b>C</b> <b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>				
C1	Kemudahan dan kejelasan informasi waktu keberangkatan dan jenis bus	4.81	3.95	-0.86
C2	Semua transaksi dilayani dengan tepat dan cepat	4.58	3.82	-0.75
C3	Karyawan selalu bersedia membantu dan menanggapi pelanggan dengan cepat	3.56	3.41	-0.15
C4	Pelayanan maksimal terhadap pelanggan	4.51	3.47	-1.04
<b>D</b> <b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
D1	Rasa aman sewaktu dalam perjalanan	4.82	3.96	-0.86
D2	Kenyamanan di ruang tunggu dan dalam perjalanan	4.58	3.34	-1.24
D3	Karyawan yang terpercaya dan berwawasan luas	4.00	3.23	-0.77
D4	Karyawan (Pengemudi) yang profesional	4.75	3.89	-0.86
<b>E</b> <b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>				
E1	Harga tiket terjangkau bagi seluruh segmentasi pelanggan	4.57	3.37	-1.20
E2	Lokasi perwakilan mudah dijangkau ( <i>strategis</i> )	4.43	3.66	-0.77
E3	Karyawan tidak memandang status sosial dalam melayani pelanggan	4.37	3.63	-0.75
E4	Karyawan sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan setiap pelanggan	4.30	3.40	-0.90
E5	Karyawan selalu bersikap sopan dan ramah terhadap para pelanggan	4.36	3.49	-0.87

Berdasarkan tabel 5.1 diperoleh hasil penilaian mengenai kualitas layanan jasa transportasi melalui 22 kriteria penilaian oleh responden (pengguna layanan transportasi). Dari perhitungan nilai servqual didapatkan bahwa secara keseluruhan atribut bernilai negatif, ini menunjukkan bahwa pelanggan secara umum tidak puas terhadap kualitas layanan tersebut. Salah satu atribut yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi yaitu pada kebersihan toilet dan kelengkapannya yang dirasa sangat kurang oleh pengguna sedangkan ekspektasi pengguna terhadap kebersihan toilet dan kelengkapannya sangat besar sehingga terjadi gap yang sangat tinggi. Untuk itu, perusahaan sebaiknya harus memerhatikan kualitas layanan terutama pada dimensi *tangible* yang dimana beberapa hal yang terkait dengan tampilan fisik seperti kebersihan ruang tunggu, kebersihan toilet, fasilitas yang ditawarkan dalam bus harus dilakukan peningkatan kualitas.



Selain dimensi *tangible*, dimensi *empathy* perlu dipertimbangkan untuk dilakukan peningkatan komitmen kinerja utamanya pada kesesuaian harga tiket dengan kemampuan pelanggan yang tergambar dari karakteristik responden yang didominasi oleh pelajar dan mahasiswa.

Hasil gap analysis kemudian dilakukan pemetaan dengan menggunakan pendekatan diagram *Importance-Performance Analysis*. Diagram IPA digunakan sebagai penentuan prioritas perbaikan yakni dengan menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Diagram IPA di bawah ini adalah diagram IPA pada lima variable dalam servqual. Diagram ini menganalisis dimensi yang kinerjanya kurang memuaskan.



Gambar 2. Diagram IPA untuk Tiap Dimensi dan Atribut

Berdasarkan diagram IPA (Gambar 2) teridentifikasi bahwa atribut-atribut dimensi *tangible* umumnya berada pada kuadran pertama (menunjukkan Tingkat Kinerja Rendah namun berdasarkan preferensi responden atribut tersebut merupakan hal yang penting), dimana konsumen merasakan atribut ini sangat penting tetapi konsumen tidak puas terhadap performance layanan transportasi, atribut pada kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

Untuk itu, perusahaan jasa transportasi sebaiknya harus memperhatikan kualitas layanan terutama pada dimensi *tangible* khususnya pada empat kriteria yaitu kebersihan baik itu pada ruang tunggu perwakilan, toilet dan dalam bus, fasilitas yang kurang menarik, dan tidak menarik. Untuk itu harus dilakukan peningkatan kualitas kriteria-kriteria tersebut. Selain dimensi *tangible* terdapat dua kriteria yang nilai kesenjangannya tinggi (diatas -1) yaitu: pelayanan yang kurang maksimal dan harga yang relatif tinggi dengan fasilitas terbatas.

**SIMPULAN**

Tujuan penelitian ini menekankan pada pemetaan kondisi terkini yang terkait dengan dua dimensi yang dipertimbangkan yaitu dimensi konsumen dan kualitas layanan yang dikembangkan pada tiga tujuan utama yaitu:

1. Pemetaan tingkat kualitas layanan transportasi menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden menunjukkan ketidakpuasan terhadap seluruh dimensi hal ini terlihat dari kesenjangan antara kinerja layanan dengan harapan pelanggan yang bernilai negative. Kesenjangan yang dominan utamanya pada dimensi *tangible* yang terkait dengan fasilitas fisik baik pada ruang tunggu maupun fasilitas yang ada di dalam bus.
2. Berdasarkan hasil evaluasi pada diagram *Importance-Performance Analysis* Terdapat enam atribut yang memerlukan tindakan *improvement* yang sifatnya mendesak untuk dilakukan.

Yaitu empat atribut pada dimensi *tangible*, satu atribut pada dimensi *Assurance*, dan satu atribut pada dimensi *Empathy*.

Penyedia jasa layanan memerlukan dukungan pendekatan dalam melakukan evaluasi kualitas layanan, salah satunya dapat mengadopsi pendekatan yang dilakukan dalam kajian ini. Pendekatan SERVQUAL dan IPA relative cukup sederhana dan efektif dalam memetakan kualitas layanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aydemir, S. D., & Gern, C. (2011). Measuring Service Quality of Export Credit Agency In Turkey By Using Servqual. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1663 - 1670.
- Barabino, B., & Deiana, E. (2013). On the attributes and influencing factors of end-users quality perceptions in urban transport: An Exploratory Analysis. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 87, 18 - 30.
- Darmawan, A., Mulyadi, & Fauziah. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan terhadap Operator Telekomunikasi: Tinjauan Perspektif Pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri Vol.16 No.2*, 106-111.
- Erdil, S. T., & Yildiz, O. (2011). Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industry. *Procedia Behavioral Science*, 1232 - 1242.
- Goh, M. (Performer). (2016, October). *International Seminar Research Opportunities in Supply Chain Management*. Lt 1 Center of Technology, Gowa, Sulawesi Selatan, Indonesia.
- Limbourg, S., Giang, H. T., & Cools, M. (2016). Logistic Service Quality: The Case of Da Nang City. *Procedia Engineering*, 124-130.
- Miranda, S., Ponto, I. M., & Olmos, S. (2014). Analysis of Inclusion in the Public Transportation of People with Reduced Mobility that Live in Segregated Areas. *Procedia - Social Behavioral Science*, 487-495.
- Pabedinskaite, A., & Akstinaite, V. (2014). Evaluation of the airport service quality. *Procedia Behavioral Science* 110, 398 - 409.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Revalidation and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing Vol 67 No. 4*, 420 - 450.
- Putra, K. E., & Sitanggang, J. M. (2016). The Effect of Public Transport Services on Quality of Life in Medan City. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 383 - 389.
- Saaty, T. L. (2008). The Analytical Hierarchy Process and Analytical Network Measurement Process: Application to Decisions under Risk. *European Journal of Pure and Applied Mathematics*, 122-196.
- Saeed, K., & Kurauchi, F. (2015). Enhancing the service of quality of transit systems in rural areas by flexible transport services. *Transportation Research Procedia*, 514 - 523.