

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia, hewan, atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Di negara maju, mereka biasanya menggunakan kereta bawah tanah (subway) dan taksi. Penduduk di sana jarang yang mempunyai kendaraan pribadi karena mereka sebagian besar menggunakan angkutan umum sebagai transportasi mereka. Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Tetapi kali ini hanya dibahas tentang transportasi darat saja. Berikut jenis-jenis transportasi darat yang sering kita temui baik di kota maupun di desa (Haris, dkk, 2018).

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Crosby dalam Ikasari kualitas adalah “conformance to requirement” bahwa kualitas itu harus dinilai dengan fokus dan harus mencoba mengerti dengan harapan pelanggan sehingga diharapkan organisasi atau perusahaan dapat memenuhi harapan-harapan pelanggan dengan memberikan apa yang konsumen inginkan. Parasuraman, Et al, dalam Mardikawati (2013) mengatakan kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayan merupakan dasar bagi pemasaran jasa konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang untuk perusahaan bersaing dalam merebut konsumen. Adapun indikator-indikator yang digunakan penelitian dari variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu :

1. Bukti fisik, yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik

dan keadaan lingkungan sekitarnya.

2. Keandalan, merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap, yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan, yaitu; kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan pengetahuan karyawan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen
5. Empati, yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi konsumen, berkomunikasi yang baik dan benar serta bersikap dengan penuh simpati.

2.1.3 Fasilitas

Menurut Kotler (2005: 75) yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Jadi fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Contoh fasilitas meliputi kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Adapun indikator-indikator yang digunakan peneliti dan variabel Fasilitas (X2) yaitu :

1. *Seat* yang memadai
Bus BRT yang merupakan program dari pemerintah sudah menentukan jumlah tempat duduk yang sekiranya nyaman untuk ditempati oleh penumpang, dimana jumlah tempat duduk/*seat* yang disediakan yaitu 30 *seat*. Tempat duduk yang disediakan termasuk sudah merupakan standar dari kelayakan operasinal bus BRT.
2. Keandalan
Kepercayaan penumpang terhadap bus BRT Trans Semarang yang menjamin akan kesanggupan, kekuatan dan kemampuannya sebagai penyedia jasa transportasi anak sekolah.
3. Ramah Lingkungan

Operasional BRT Trans Semarang dalam setiap harinya menggunakan bahan bakar minyak pertamax dex, dipilihnya pertamax dex sebagai bahan bakar yaitu untuk mengurangi polusi udara, mengurangi emisi gas buang kendaraan, sehingga dapat menciptakan suasana yang ramah lingkungan.

2.1.4 Kepercayaan Pelanggan

Kepercayaan pelanggan keinginan serta harapan konsumen agar tercipta kepercayaan pelanggan yang akhirnya dapat menimbulkan niat membeli (Adji dan Samuel, 2014). Kepercayaan konsumen terhadap perusahaan merupakan suatu aset yang tak ternilai bagi perusahaan (Maima, 2012). Terjadinya kepercayaan saat seseorang percaya dengan integritas dan reliabilitas dari orang yang dipercaya (Rosdiana dan Haris, 2018). Kepercayaan merupakan masalah tentang kepedulian membangun hubungan dengan pelanggan dalam jangka panjang (Putrianti dan Samuel, 2018).

Adapun indikator-indikator yang digunakan penelitian dari variabel kepercayaan pelanggan, yaitu :

1. Mengembalikan barang-barang yang tertinggal

Suatu tindakan responsif dari pelayanan Bus BRT Trans Semarang sehingga timbul rasa kepercayaan dan dapat menimbulkan suatu tingkat peminat yang tinggi dari masyarakat untuk menggunakan armada Bus BRT Trans Semarang.

2. Menimbulkan kenyamanan

Suatu keadaan yang telah membuat penumpang bus BRT Trans Semarang merasa tidak ada kekhawatiran terhadap operasional Bus BRT Trans Semarang karena telah didukung fasilitas yang lengkap dan memadai.

3. Penerapan protokol kesehatan

Terdapat protokol kesehatan yang sesuai aturan di dalam operasional bus BRT Trans Semarang, sehingga membuat rasa yakin akan kesehatan penumpang didalam bus tersebut yang dimana pada saat operasional sedang berada dalam kondisi situasi adanya wabah Covid-19.

2.1.5 Minat Pengguna

Minat pelanggan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan rencana konsumen untuk membeli produk/jasa yang dibutuhkan pada periode tertentu (Kurnia, 2012). Roster dan Percy dalam Kumala (2012) mengemukakan bahwa minat beli merupakan instruksi diri konsumen untuk melakukan pembelian atas suatu dasar produk, melakukan perencanaan, mengambil tindakan-tindakan relevan seperti mengusulkan, dan akhirnya mengambil keputusan untuk melakukan pembelian. Dalam penelitian ini, untuk variabel minat beli indikator-indikator yang digunakan adalah :

1. Tarif harga

Dalam konteks ekonomi, biasanya harga dipandang sebagai jumlah uang yang harus kita keluarkan untuk mendapatkan sesuatu yang kita inginkan yaitu kita menganggap harga sesuai sebagai perbandingan (rasio) formal yang mengindikasikan kuantitas uang atau barang dan jasa yang diperlukan untuk memperoleh suatu jumlah barang atau jasa (Amri Rifqi Azhari,dkk, 2016).

2. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu atau timeline yaitu aspek pendukung relepanasi, dan yang tersedianya informasi dalam pengambilan keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas pengaruhnya dalam mempengaruhi keputusan. Ketepatan waktu atau keterlambatan dapat terlihat dari lamanya jadwal keberangkatan yang telah ditetapkan perusahaan dan banyaknya pengguna jasa yang memiliki waktu yang terbatas untuk menunggu jam keberangkatan (Monalisa Tampubolon dkk, 2020).

3. Keamanan

Keamanan adalah keadaan aman dan tentram (Tarwoto dan Wartonah, 2011).Keamanan tidak hanya mencegah rasa sakit atau cedera, tapi keamanan juga dapat membuat individu aman dalam aktifitasnya, mengurangi stres dan meningkatkan kesehatan umum, sehingga kita bisa menyimpulkan bahwa ketika kita merasa bebas dan tidak dalam keadaan bahaya kita sudah masuk dalam kategori aman.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu akan sangat bermakna jika judul-judul penelitian yang

digunakan sebagai bahan pertimbangan sangat bersinggungan dengan penelitian yang hendak dilakukan. Biasanya penelitian terdahulu yang digunakan adalah penelitian yang terkait langsung dengan penelitian yang sedang dilakukan.

1. Jamaluddin Nurma Malau, Wahyu Hidayat dan Sri Suryoko (2015). Melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk meneliti Pengaruh Tarif, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Penumpang Bus Rapid Transit BRT Trans Semarang. Secara ringkas penelitian ini diberikan pada tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1
Rujukan Penelitian Untuk Variable Kompetensi

Judul	Pengaruh Tarif, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II Terboyo - Sisemut, Ungaran)
Penulis/Jurnal	Jamaluddin Nurma Malau, Wahyu Hidayat dan Sri Suryoko. <i>Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science</i> . (2015)
Variabel penelitian	Independen : Tarif, Kualitas Pelayanan, Promosi Dependen : Keputusan Pembelian
	(Dalam Jamaludin Nurma Malau, Wahyu Hidayat, dan Sri Suryoko. <i>Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science</i> . 2015)
Hasil	Dari hasil penelitian membuktikan 3 hipotesis diterima. 3 hipotesis diterima menunjukkan tarif, kualitas pelayanan, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Artinya saling berkaitan mengalami peningkatan.
Hubungan	Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu kualitas pelayanan.

2. Dede Apriyadi (2017). Melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk meneliti pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang. Secara ringkas penelitian ini diberikan pada tabel 2.2 berikut:

Tabel 2.2

Rujukan Penelitian Untuk Variable Kompetensi

Judul	Analisi Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari.
Penulis/Jurnal	Dede Apriyadi. e – Jurnal Riset Manajemen, nomer 99, maret (2017)
Variabel	Independen: ketepatan waktu, fasilitas, dan harga tiket. Dependen : kepuasan penumpang Dalam Dede Apriyadi, nomer 99, Maret (2017)
Hasil	Dari hasil penelitian membuktikan 3 hipotesis diterima. 3 hipotesis diterima menunjukkan ketepatan waktu, fasilitas, dan harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Artinya saling berkaitan mengalami peningkatan terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Purwosari.
Hubungan	Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu fasilitas yang disediakan.

3. Ian Harpadeles (2016). Melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk meneliti pengaruh persepsi harga, kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Secara ringkas penelitian ini diberikan pada tabel 2.3 berikut:

Tabel 2.3

Rujukan Penelitian Untuk Variable Kompetensi

Judul	Pengaruh Kualitas pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap kepuasan dan Loyalitas pelanggan Trans Metro Pekanbaru
Penulis/Jurnal	Ian harpadeles, JOM FEKON, Volume 3, Nomor 1 (2016)
Variabel	Independen : kualitas pelayanan dan nilai pelanggan Dependen: kepuasan dan loyalitas pelanggan Dalam Ian harpadeles, JOM FEKON, Volume 3, Nomor 1 (2016)
Hasil	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Metro Pekanbaru. 2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa

	<p>variabel nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Metro Pekanbaru.</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Trans Metro Pekanbaru.</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel nilai pelanggan berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan Trans Metro Pekanbaru</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Trans Metro Pekanbaru.</p> <p>Berdasarkan hasil path analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderasi pada Bus Trans Metro Pekanbaru.</p> <p>Berdasarkan hasil path analisis menunjukkan bahwa nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderasi pada Bus Trans Metro Pekanbaru.</p>
Hubungan	<p>Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan.</p>

4. Mega Anggraini, Rose Rahmidani (2019). Melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk meneliti teknologi aplikasi taxi online dalam menarik minat pelanggan. Secara ringkas penelitian ini diberikan pada tabel 2.4 berikut:

Tabel 2.4

Rujukan Penelitian Untuk Variable Kompetensi

Judul	Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang
Penulis/Jurnal	Mega Anggraini, Rose Rahmidani. Jurnal EcoGen Volume 2, Nomor 4, Desember (2019)
Variabel	Independen : kualitas layanan, harga Dependen: kepuasan penumpang Dalam Mega Anggraini, Rose Rahmidani. Jurnal EcoGen Volume 2, Nomor 4, Desember (2019)
Hasil	Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Padang dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan t hitung positif sebesar 10.839. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dari Trans Padang berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang, dan para konsumen percaya dengan Trans Padang karena kualitas layanan yang telah di berikan sesuai dengan yang diharapkan oleh penumpang
Hubungan	Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu kualitas layanan

5. Arif Wibowo, MEI (2014). Melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan transportasi umum bus Trans Jogja terhadap kepuasan konsumen. Secara ringkas penelitian ini diberikan pada tabel 2.5 berikut:

Tabel 2.5
Rujukan Penelitian Untuk Variable Kompetensi

Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen
Penulis/Jurnal	Arif Wibowo, MEI. Jurnal Ilmu Manajemen, volume 11, nomor 02, April (2014)
Variabel	<p>Independen : bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empaty)</p> <p>Dependen : Kepuasan konsumen</p> <p>Dalam Arif Wibowo, MEI. Jurnal Ilmu Manajemen, volume 11, nomer 02, April (2014)</p>
Hasil	Dari hasil penelitian membuktikan 5 hipotesis diterima. 5 hipotesis diterima menunjukkan bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empaty) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Artinya saling berkaitan terhadap kepuasan konsumen penggunaan transportasi umum bus Trans Jogja

Hubungan	Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu minat pelanggan
----------	---

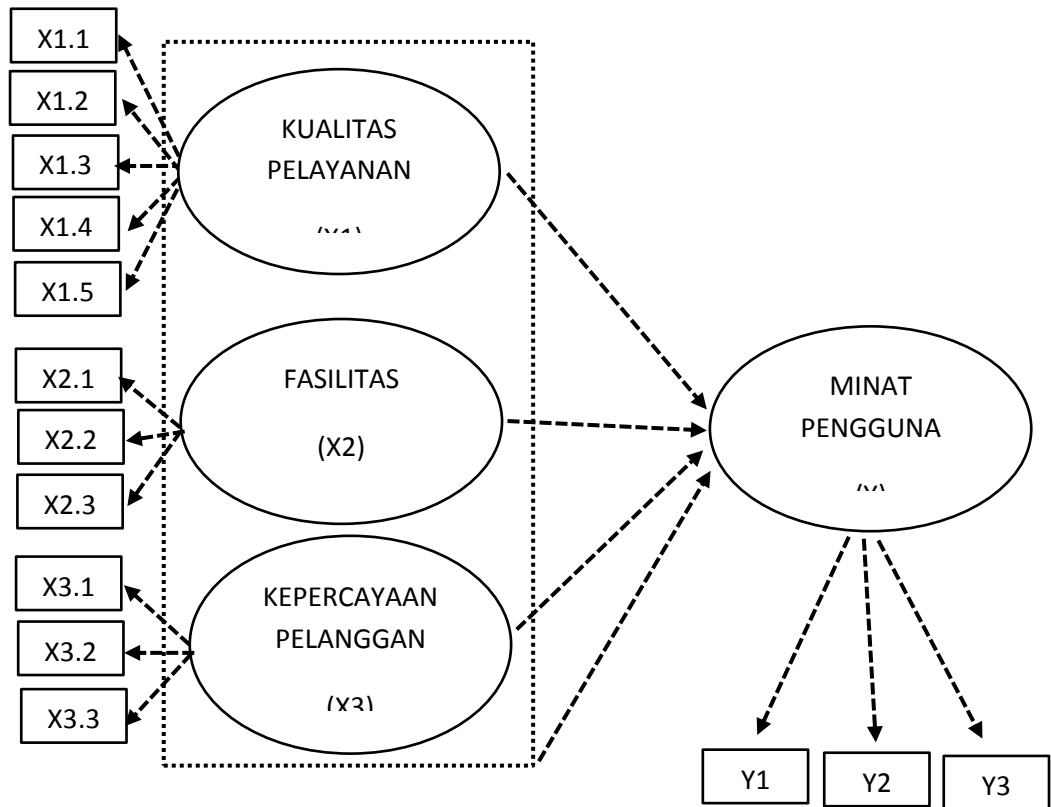
2.3 Hipotesis

Untuk memberikan analisis yang dilakukan dan untuk memberikan jawaban sementara permasalahan yang dikemukakan, maka hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

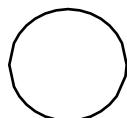
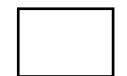


- H1: Diduga faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penumpang dalam memilih sarana transportasi umum bus BRT Trans Semarang koridor 1 Terminal Mangkang – Terminal Penggaron
- H2: Diduga faktor fasilitas memberikan pengaruh positif terhadap penumpang dalam memilih sarana transportasi umum bus BRT Trans Semarang koridor 1 Terminal Mangkang – Terminal Penggaron
- H3: Diduga faktor kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap penumpang memilih sarana transportasi umum bus BRT Trans Semarang koridor 1 Terminal Mangkang – Terminal Penggaron
- H4: Diduga faktor kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan pelanggan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi minat penumpang dalam memilih sarana transportasi umum bus BRT Trans Semarang koridor 1 Terminal Mangkang – Terminal Penggaron.

2.4 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



KETERANGAN :

-  : Variabel
-  : Indikator
-  : Pengaruh
-  : Pengukur
- H : Hipotesis

Variabel Independen

Indikator variabel (X1) kualitas pelayanan :

X1.1 : Bukti fisik

X1.2 : Keandalan

X1.3 : Daya tanggap

X1.4 : Keamanan

X1.5 : Empati

Indikator variabel (X2) fasilitas :

X2.1 : *Seat* yang memadai

X2.2 : Keandalan

X2.3 : Ramah lingkungan

Indikator variabel (X3) kepercayaan pelanggan :

X3.1 : Mengembalikan barang-barang yang tertinggal

X3.2 : Menimbulkan kenyamanan

X3.3 : Penerapan protokol kesehatan

Variabel Dependen

Indikator variabel (Y) minat pengguna :

Y1 : Tarif harga

Y2 : Ketepatan waktu

Y3 : Keamanan

2.2 Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Gambar 2.2
Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

