

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka Dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Kepuasan Pelanggan

Fahrizal (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja) dibandingkan dengan harapan konsumen. Oleh karena itu setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa faktor pendorong kepuasan pelanggan, yaitu :

1) Kualitas Produk / Jasa

Pelanggan merasa puas apabila setelah membeli dan menggunakan produk / jasa tersebut ternyata berkualitas baik.

2) Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

3) *Service Quality* (ServQual)

ServQual sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sekitar 70%. Tidak mengherankan kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru, karena pembentukan attitude dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan bukanlah pekerjaan mudah.

4) *Emotional Factor*

Sebagai contoh, kepuasan pelanggan dapat timbul pada saat menggunakan tas dengan *brand image* yang baik. Rasa bangga, percaya diri, simbol kesuksesan, dan bagian dari kelompok orang penting adalah contoh emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.

5) Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Sedangkan Oktadiani (2020) menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi suatu pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan seorang konsumen setelah menggunakan jasa tergantung pada kesesuaian antara persepsi dari jasa yang didapatkan dengan harapan dari jasa tersebut.

Berdasarkan pendapat Kotler dan Keller (2009) ada beberapa alat-alat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1) Sistem Keluhan dan Saran (*Complaint And Suggestion System*)

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggan untuk memberikan saran dan keluhan. Banyak perusahaan-perusahaan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan hal-hal yang mereka sukai dan tidak mereka sukai.

2) Survey Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Survey*)

Penelitian menunjukkan bahwa bila para pelanggan tidak puas dengan satu dari setiap tempat pembelian, kurang dari 5% pelanggan yang tidak puas akan mengeluh. Kebanyakan pelanggan akan memberi sedikit keluhan atau berganti pemasok daripada memberikan keluhan. Untuk itu, perusahaan yang responsif memperoleh ukuran kepuasan konsumen secara langsung dengan melakukan survey berkala, melalui metode pengiriman daftar pertanyaan atau menelpon, meminta pendapat dan keinginan pelanggan sebagai alat ukur kinerja perusahaan.

3) Belanja Siluman

Perusahaan dapat membayar orang-orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial guna melaporkan hasil temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami ketika membeli produk perusahaan dan pesaing.

4) Analisis Pelanggan Yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya. Metode ini untuk mengetahui penyebab pelanggan beralih dan mengukur tingkat kehilangan pelanggan, jika meningkat maka perusahaan gagal memuaskan pelanggan.

2.1.2 Harapan Pelanggan

Oktadiani (2020) menyatakan bahwa harapan pelanggan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa saja yang akan diterimanya. Sedangkan menurut Dimas (2015), harapan merupakan apa saja yang pelanggan pikirkan harus disajikan oleh penyedia jasa.

Pelayanan konsumen merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau harapan konsumen. 3 (tiga) level atau tingkatan harapan konsumen mengenai mutu, yaitu :

- 1) Harapan konsumen yang paling sederhana berbentuk asumsi.
- 2) Harapan yang lebih tinggi dari level pertama yaitu kepuasan konsumen dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi.
- 3) Harapan yang lebih tinggi dari level kedua yaitu konsumen menuntut kesenangan atau jasa yang bagus sehingga membuatnya tertarik.

2.1.3 Persepsi

Kotler dan Amstrong (dalam Dimas, 2015), menyatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang dapat memilih, mengatur dan mengartikan informasi menjadi suatu gambar yang sangat berarti di dunia.

Sedangkan menurut Dimas (2015), persepsi timbul karena adanya respon terhadap stimulus yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan ketika harapan dan persepsi kualitas pelayanan melebihi harapan pelanggan. Stimulus masuk kedalam otak, kemudian diartikan dan ditafsirkan serta diberi makna melalui proses yang rumit baru kemudian dihasilkan. Begitu pula dengan persepsi pelanggan pasti berbeda-beda pula karena setiap pelanggan dapat mempersepsikan setelah mereka merasakan atau

mendapatkan jasa kualitas pelayanan. Maka dari itu, persepsi dapat dikatakan pula juga sebuah proses saat individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa lebih memperhatikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Saputra, dkk (2018), kualitas layanan dapat dianalisis pada tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan (gap) dari persepsi pengguna layanan terhadap kinerja dengan persepsi pengguna layanan terhadap harapan yang digunakan dan melakukan analisis kuadran.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan, Pemerintah Provinsi wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang antar kota dalam provinsi yang memenuhi standar pelayanan minimal/ kualitas pelayanan meliputi :

- Keamanan;
- Keselamatan;
- Kenyamanan;
- Keterjangkauan;
- Kesetaraan; dan
- Keteraturan.

2.1.5 Keamanan

Kemanan dapat diartikan dengan menciptakan keadaan, kondisi atau peristiwa yang berpotensi menyebabkan kesulitan ekonomi melalui sumber data atau jaringan yang mengalami kerusakan pengumpulan dan modifikasi data, penolakan layanan dan/ atau penipuan dan penyalahgunaan wewenang (Armeh, dkk dalam Bondan, 2012). Sedangkan Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, keamanan adalah suatu keadaan terbebasnya setiap orang,

barang, dan/atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum, dan/atau rasa takut dalam berlalu lintas.

Sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan, keamanan menjadi salah satu syarat mutlak yang harus diperhatikan. Hal tersebut terkait pilihan pengguna transportasi ketika akan melakukan aktifitas yang berkaitan dengan perpindahan barang dan/atau orang. Indikator keamanan dalam penggunaan transportasi, aman berarti terhindarnya pengoperasian transportasi dari akibat faktor eksternal transportasi baik berupa gangguan alam, gangguan manusia, maupun gangguan lainnya (Sistem Transportasi Nasional, 2005)

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur keamanan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu:

1) Keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte

Yaitu keadaan terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/ atau rasa takut pada saat berada di halte dan fasilitas pendukung halte.

Ada beberapa standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi, berupa :

- a. Lampu penerangan;
- b. Petugas keamanan; dan
- c. Informasi gangguan keamanan.

2) Keamanan di kendaraan

Yaitu keadaan terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/ atau rasa takut pada saat berada di dalam kendaraan.

Ada beberapa standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi, berupa:

- a. Identitas kendaraan;
- b. Tanda pengenalan pengemudi;

- c. Lampu isyarat tanda bahaya;
- d. Lampu penerangan;
- e. Petugas keamanan; dan
- f. Penggunaan kaca film sesuai ketentuan yang berlaku.

2.1.6 Keselamatan

Kiki Rizki, dkk (2014) menyatakan bahwa keselamatan berarti suatu keadaan dimana seseorang terbebas dari peristiwa celaka dan nyaris celaka. Indikator keselamatan adalah faktor penyebab kurangnya minat masyarakat terhadap pelayanan jasa yang diberikan Hadiwijoyo (dalam Prabowo dkk, 2016).

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya kecelakaan lalu lintas, yaitu :

1) Faktor Manusia

Faktor yang sangat dominan sebagai penyebab utama terjadinya kecelakaan, seperti kelalaian, kondisi sakit, pengaruh minuman atau obat, kelelahan, dll.

2) Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor yang disebabkan karena tidak laik atau tidak kesesuaian spek atau standar.

3) Faktor Lain

Faktor yang disebabkan karena adanya gangguan keamanan, budaya setempat, atau ketidakmampuan dalam mengikuti kemajuan teknologi.

4) Faktor Lingkungan

Faktor yang disebabkan karena kondisi lingkungan, seperti hujan atau angin kencang.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari risiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur keselamatan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu:

- 1) Keselamatan pada manusia, meliputi :
 - a. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan;
 - b. Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat.
- 2) Keselamatan pada mobil bus, meliputi :
 - a. Kelaikan kendaraan;
 - b. Peralatan kendaraan;
 - c. Fasilitas Kesehatan;
 - d. Informasi tanggap darurat;
 - e. Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri.
- 3) Keselamatan pada prasarana, meliputi :
 - a. Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan;
 - b. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (*pool*).

2.1.7 Kenyamanan

Kolcaba (dalam Martin, dkk, 2018) menyatakan bahwa kenyamanan adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan ketentraman, kelegaan dan transeden.

Kolcaba juga menjelaskan 3 tingkatan kenyamanan, yaitu :

- 1) *Relief* adalah level kenyamanan paling dasar, dimana tubuh dalam kondisi bebas dari rasa sakit apapun.
- 2) *Ease* adalah tingkatan kenyamanan yang lebih tinggi, dimana tidak hanya tubuh yang merasakan kenyamanan, tetapi juga kenyamanan secara pikiran atau psikologis.
- 3) *Transcendence* adalah kenyamanan tertinggi dimana kenyamanan dirasakan sampai pada tingkat spiritual atau rohani.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur kenyamanan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu:

- 1) Kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi :

- a. Lampu penerangan;
 - b. Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/ atau ventilasi udara;
 - c. Fasilitas kebersihan;
 - d. Luas lantai per orang;
 - e. Fasilitas kemudahan naik/ turun penumpang.
- 2) Kenyamanan di mobil bus, meliputi :
- a. Lampu penerangan;
 - b. Kapasitas angkut;
 - c. Fasilitas pengatur suhu ruangan;
 - d. Fasilitas kebersihan;
 - e. Luas lantai untuk berdiri per orang.

2.1.8 Keterjangkauan

Keterjangkauan (aksesibilitas) adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju ketempat tujuan (Wanda dan Pangestuti, 2018). Sedangkan menurut Sunaryo (2013) keterjangkauan (aksesibilitas) adalah segenap fasilitas dan moda angkutan yang memungkinkan dan memudahkan serta membuat nyaman wisatawan untuk mengunjung suatu destinasi.

Menurut Fidel Miro (dalam Sihombing, 2020), faktor / indikator keterjangkauan terdiri dari :

1) Faktor waktu tempuh

Faktor waktu tempuh sangat tergantung oleh ketersediaannya prasarana transportasi dan sarana transportasi yang handal, contohnya jaringan jalan yang berkualitas dan terjaminnya armada yang siap melayani kapan saja.

2) Faktor biaya

Biaya perjalanan ikut berperan dalam menentukan mudah tidaknya tempat tujuan dicapai, karena ongkos perjalanan yang tidak terjangkau mengakibatkan orang enggan atau bahkan tidak mau melakukan perjalanan.

3) Faktor intensitas / kepadatan guna lahan

Padatnya kegiatan pada suatu petak lahan yang sudah diisi dengan berbagai macam kegiatan akan berpengaruh pada dekatnya jarak tempuh berbagai kegiatan tersebut dan secara tidak langsung hal tersebut ikut mempertinggi tingkat kemudahan pencapaian tujuan.

4) Faktor pendapatan

Pada umumnya orang mudah melakukan perjalanan kalau ia didukung oleh kondisi ekonomi yang mapan, walaupun jarak perjalanan secara fisik jauh.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur keterjangkauan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu:

- 1) Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor;
- 2) Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan; dan
- 3) Tarif.

2.1.9 Kesetaraan

Menurut Tawney (dalam Hasan dan Maulana, 2014) kesetaraan adalah konsep yang mengakui faktor spesifik seseorang dan memberikan haknya sesuai dengan kondisi perorangan. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur kesetaraan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu:

- 1) Kursi Prioritas;
- 2) Ruang khusus untuk kursi roda; dan
- 3) Kemiringan lantai dan tekstur khusus.

2.1.10 Keteraturan

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur keteraturan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu:

- 1) Waktu tunggu;
- 2) Kecepatan perjalanan;
- 3) Waktu berhenti di halte;
- 4) Informasi pelayanan;
- 5) Informasi waktu kedatangan mobil bus;
- 6) Akses keluar masuk halte;
- 7) Informasi halte yang akan dilewati;
- 8) Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus;
- 9) Informasi gangguan perjalanan mobil bus;
- 10) Sistem pembayaran

2.1.11 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis mengacu kepada penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai baham acuan untuk melihat variabel penelitian, teknik analisa serta hasil penelitian. Judul penelitian yang diambil sebagai referensi adalah yang memiliki variabel independen yang terkait dengan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan yang dikaitkan dengan variabel dependen tentang kepuasan konsumen.

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang didapat dari jurnal dan internet sebagai berikut :

1) Variabel Keamanan

Pada tabel 2.1 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel keamanan dan kepuasan pelanggan.

Tabel 2.1 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Keamanan (X1)

Judul	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA KOTA BATU
Penulis Jurnal	Gazzala Taufik Shofwan
Variabel Penelitian	Variabel Independen X1 : Harga X2 : Fasilitas Rekreasi X3 : Akomodasi X4 : Keamanan Variabel Dependen Y : Kepuasan Pengunjung
Analisis Data	Analisis Regresi Linear Berganda
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : 1. Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
Hubungan dengan penelitian	Hubungan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan dalam variabel yaitu keamanan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu yang dipublikasikan tahun 2019

2) Variabel Keselamatan

Pada tabel 2.2 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel keselamatan dan kepuasan pelanggan.

Tabel 2.2 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Keselamatan (X2)

Judul	PENGARUH DAYA TARIK WISATA, KESELAMATAN DAN SARANA WISATA TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN (Studi <i>Community Based Tourism</i> di Gunung Api Purba Nglanggeran)
Penulis Jurnal	Hary Hermawan
Variabel Penelitian	Variabel Independen X1 : Daya Tarik Wisata X2 : Keselamatan X3 : Sarana Wisata Variabel Dependen Y : Kepuasan
Analisis Data	Analisis Inferensial
Hasil Penelitian	Pengaruh upaya keselamatan wisata yang dikelola dengan CBT di Gunung Api Purba Nglanggeran: <ul style="list-style-type: none"> a. Terbukti berpengaruh dengan nilai <i>P value</i> 0.0013, lebih kecil dari nilai <i>alpha</i> 0.05 pada taraf kepercayaan 95%. b. Nilai <i>original sample</i> adalah positif yaitu sebesar 0.169 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara X2 dan Y adalah positif.
Hubungan dengan penelitian	Hubungan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan dalam variabel yaitu keselamatan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu yang dipublikasikan tahun 2017

3) Variabel Kenyamanan

Pada tabel 2.3 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Tabel 2.3 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kenyamanan (X3)

Judul	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN JASA OJEK <i>ONLINE</i> GO-JEK DI KOTA KEDIRI
Penulis Jurnal	Dhita Tresiya Djunaidi Heri Subagyo
Variabel Penelitian	Variabel Independen X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Kenyamanan Variabel Dependen Y : Kepuasan Konsumen
Analisis Data	Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial (Uji t)
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : $Y = 9,403 + 0,177 X1 + 0,504 X2 + e$ 1. Nilai koefisien variabel kenyamanan (X2) sebesar 0,504. Berarti bahwa setiap kenaikan satu nilai variabel kenyamanan (X2), maka kepuasan konsumen (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,504. 2. Variabel X2 diperoleh t hitung sebesar 3,268 dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Dapat diartikan bahwa secara parsial kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima.
Hubungan dengan penelitian	Hubungan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan dalam variabel yaitu kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan.

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu yang dipublikasikan tahun 2018

4) Variabel Keterjangkauan

Pada tabel 2.4 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel keterjangkauan dan kepuasan pelanggan.

Tabel 2.4 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Keterjangkauan (X4)

Judul	KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA <i>BUS RAPID TRANSIT</i> (BRT) BANDAR LAMPUNG TERHADAP KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN METODE <i>STRUCTURAL EQUATION MODELING</i> (SEM)
Penulis Jurnal	Widodo Aleksander Purba Dyah Wulan S.R Wardani
Variabel Penelitian	X1 : Keamanan X2 : Keselamatan X3 : Kenyamanan X4 : Keterjangkauan X5 : Kesenjangan X6 : Keteraturan Y : Kepuasan Pelanggan
Analisis Data	Analisa Outer Model Analisa Inner Model Pengujian Hipotesa
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : $Y = 0,300 X1 + 0,125 X2 + 0,106 X3 - 0,211 X4 + 0,206 X5 + 0,245 X6 + 0,197 X7$ X4 berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan BRT Bandar Lampung. Dari hasil penelitian besarnya nilai koefisien X4 sebesar 0,245. Maka jika keterjangkauan diperbaiki/ ditingkatkan maka kepuasan pelanggan naik 0,245.
Hubungan dengan penelitian	Hubungan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan dalam variabel yaitu keterjangkauan terhadap kepuasan pelanggan.

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu yang dipublikasikan tahun 2018

5) Variabel Kesetaraan

Pada tabel 2.5 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel kesetaraan dan kepuasan pelanggan.

Tabel 2.5 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kesetaraan (X5)

Judul	KAJIAN PREFERENSI ANGKUTAN UMUM DI KOTA KEDIRI DENGAN PENDEKATAN IPA (<i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i>)
Penulis Jurnal	Dyah Ayu Retnoningtyas Ketut Dewi Martha Erli Handayeni
Variabel Penelitian	X1 : Keamanan X2 : Keselamatan X3 : Kenyamanan X5 : Kesetaraan X6 : Keteraturan X7 : Waktu tempuh perjalanan Variabel Dependen Y : Kepuasan Pelanggan
Analisis Data	Statistik Deskriptif <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : Sebanyak 28% responden menilai kesetaraan angkutan sangat baik, 72% menilai baik. Sedangkan dari aspek harapan/ kepentingan sebanyak 78% responden menilai kesetaraan penting dan 22% menilai sangat penting.
Hubungan dengan penelitian	Hubungan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan dalam variabel yaitu kesetaraan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu yang dipublikasikan tahun 2020

6) Variabel Keteraturan

Pada tabel 2.6 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel keteraturan dan kepuasan pelanggan.

Tabel 2.6 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Keteraturan (X6)

Judul	KAJIAN PREFERENSI ANGKUTAN UMUM DI KOTA KEDIRI DENGAN PENDEKATAN IPA (<i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i>)
Penulis Jurnal	Dyah Ayu Retnoningtyas Ketut Dewi Martha Erli Handayeni
Variabel Penelitian	X1 : Keamanan X2 : Keselamatan X3 : Kenyamanan X5 : Kesenjangan X6 : Keteraturan X7 : Waktu tempuh perjalanan Variabel Dependen Y : Kepuasan Pelanggan
Analisis Data	Statistik Deskriptif <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : Sebanyak 12% responden menilai keteraturan angkutan sangat baik, 43% menilai baik dan mayoritas yaitu 45% menilai tidak baik. Sedangkan dari aspek harapan/kepentingan sebanyak 3% responden menilai variabel ini kurang penting, 66% responden menilai penting dan 31% menilai sangat penting.
Hubungan dengan penelitian	Hubungan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan dalam variabel yaitu kesetaraan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu yang dipublikasikan tahun 2020

2.2 Hipotesis

Anshori dan Iswati (2009), menyatakan bahwa hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya, pada saat fenomena dikenal dan merupakan dasar kerja serta panduan dalam verifikasi. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan dan/ atau kuesioner. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang dikembangkan oleh para ahli dan peneliti terdahulu diatas.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- H 1. Diduga variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo.
- H 2. Diduga variabel keselamatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo.
- H 3. Diduga variabel kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo.
- H 4. Diduga variabel keterjangkauan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo.
- H 5. Diduga variabel kesetaraan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo.
- H 6. Diduga variabel keteraturan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo.

- H 7. Diduga variabel keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo.
- H 8. Diduga ada gap/ kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan jasa Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo.
- H 9. Diduga tidak ada gap/ kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan jasa Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini dinyatakan dalam bentuk skema sederhana menurut pokok-pokok penelitian dan hubungannya. Kerangka pemikiran dalam skema ini diharapkan dapat menggambarkan isi penelitian dan identifikasinya. Sehingga pengolahan sumber data menjadi terarah. Berikut adalah konsep kerangka pemikiran yang digambarkan pada Gambar 2.1 dibawah ini :

1. Indikator Variabel (X1) Keamanan:
 - X1.1 : Tanda Pengenal Pengemudi
 - X1.2 : Lampu Penerangan
 - X1.3 : Petugas Keamanan
2. Indikator Variabel (X2) Keselamatan:
 - X2.1 : Peralatan Keselamatan
 - X2.2 : Fasilitas Kesehatan
 - X2.3 : Informasi Tanggap Darurat
 - X2.4 : Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri
3. Indikator Variabel (X3) Kenyamanan:
 - X3.1 : Kapasitas Angkut
 - X3.2 : Fasilitas Pengatur Suhu
 - X3.3 : Fasilitas Kebersihan
 - X3.4 : Luas Lantai Untuk Berdiri per Orang

4. Indikator Variabel (X4) Keterjangkauan:
 - X4.1 : Kemudahan Perpindahan
 - X4.2 : Ketersediaan Integrasi *Feeder*
 - X4.3 : Tarif
5. Indikator Variabel (X5) Kesetaraan:
 - X5.1 : Kursi Prioritas
 - X5.2 : Ruang Khusus Untuk Kursi Roda
 - X5.3 : Kemiringan Lantai dan Tekstur Khusus
6. Indikator Variabel (X6) Keteraturan:
 - X6.1 : Waktu Tunggu
 - X6.2 : Kecepatan Perjalanan
 - X6.3 : Waktu Berhenti di Halte
 - X6.4 : Informasi Pelayanan
 - X6.5 : Sistem Pembayaran

Kepuasan pengguna jasa telah menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan sebagai penyelenggara jasa dalam pemenuhan kriteria layanan yang ideal. Kepuasan pengguna jasa terhadap suatu layanan ditentukan oleh tingkat kepentingan pengguna dan persepsi layanan yang diberikan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

