

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Tingkat Pengguna Jasa

(Hukum et al,2013) Pengguna jasa Angkutan Umum Trans Sarbagita merupakan konsumen yang memanfaatkan jasa, yaitu jasa layanan Angkutan Umum Bus Trans Dalam peraturan perundangan – perundangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang membatasi bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Minat pengguna jasa angkutan umum bus trans sarbagita pada dasarnya menghendaki adanya kinerja pelayanan angkutan umum yang sesuai dengan harapan mereka. Kinerja pelayanan angkutan umum meliputi tingkat pelayanan yang cukup memadai, baik aksesibilitas, waktu tempuh, waktu tunggu maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama dalam perjalanan akan membuat peminat pengguna jasa semakin tinggi. Apabila angkutan umum tidak dapat memenuhi kebutuhan transportasi perkotaan bagi masyarakat serta fasilitas yang ditawarkan tidak memadai dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya, akan dapat menimbulkan kecenderungan untuk meninggalkan moda tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan suatu evaluasi terhadap pelayanan jasa angkutan transportasi ini. Kebutuhan akan peningkatan mutu layanan sangat diharapkan oleh konsumen pengguna jasa transportasi, sehingga untuk itu perlu ditingkatkan kinerja sistem angkutan umum (Taufikurrahman,2016).

(Yudhi 2014) keinginan pengguna jasa, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu tingkat kepuasan pengguna jasa. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati. Kasmir, ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur, antara lain:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana/prasarana yang baik dan memadai
3. Bertanggung jawab kepada setiap pengguna jasa
4. Mampu melayani secara tepat dan cepat
5. Mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

Telah umum diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa merupakan faktor yang harus selalu diperhatikan oleh penyedia jasa. Hal ini disebabkan kepuasan pelanggan memberikan banyak dampak positif bagi penyedia jasa. Lebih spesifik, penyedia jasa yang dapat memuaskan pelanggannya, akan memperoleh kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan dan bahkan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan merupakan faktor penting untuk memelihara daya saing yang dimiliki oleh penyedia jasa. Pada konteks jasa angkutan umum, kepuasan pengguna angkutan umum juga merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Hal ini mengingat tingginya angka peralihan penumpang angkutan umum menjadi pengguna kendaraan pribadi. Lebih lanjut, fakta tersebut menunjukkan gejala rendahnya kepuasan pengguna angkutan umum. Dengan kata lain, kepuasan pengguna angkutan umum perlu untuk selalu dipantau untuk kemudian ditingkatkan. Dengan demikian, penelitian terkait pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum menjadi penting untuk dilakukan (Yarmen and Sumaedi 2015).

Angkutan umum merupakan sarana untuk mengangkut penumpang dalam jumlah banyak untuk satu kali perjalanan sehingga memiliki tujuan utama yaitu memberikan pelayanan angkutan yang cepat, harga

terjangkau, aman serta nyaman bagi masyarakat (Surung and Arka 2014). Menurut (García Reyes 2017) Angkutan adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya untuk membantu orang atau kelompok orang untuk menjangkau berbagai tempat yang ditujunya, atau mengirimkan barang sampai ke tempaan tujuannya.

Sistem transportasi publik yang berkembang dengan sangat baik dapat menjadikan cara untuk mengatasi masalah transportasi perkotaan secara berkelanjutan. Salah satu angkutan umum yang disediakan oleh Provinsi Bali adalah bus trans sarbagita yang merupakan bus angkutan umum antar kabupaten dan Kota yang menghubungkan sejumlah trayek di empat wilayah yaitu kabupaten/kota di Bali. Antara lain wilayah Kota Denpasar, kabupaten badung, gianyar, serta tabanan. Nama sarbagita sendiri diambil dari akronim sar (Denpasar), ba (Badung), gi (Gianyar), ta (Tabanan).

Bus trans sarbagita adalah realisasi nyata dari suatu program unggulan bali mandara yakni program Trans Sarbagita Pemprov Bali. Program ini ditangani dengan menerapkan tata kelola transportasi modern dengan tujuan menyediakan dan menyelenggarakan sarana transportasi massal menuju masa depan transportasi bali yang lebih baik, nyaman aman dan manusiawi. Bus Trans Sarbagita koridor 1 pada tahun 2012 ditargetkan load factor 25 persen atau sekitar 750 penumpang per hari dan diharapkan mampu mengurangi jenis kendaraan bermotor dan mobil (Surung and Arka 2014).

Tabel 2.1

Jumlah Bus Trans Sarba Gita 2021

Ukuran Bus	Jumlah Bus	Kapasitas Penumpang (Orang
Bus Besar	10	35

Sumber : Dishub Provinsi Bali 2021

Dalam melakukan kegiatan operasional Bus Trans Sarbagita untuk mengantarkan penumpang dari melalui halte yang tersedia, tersedia bus besar sebanyak 10 unit yang melayani dua koridor, koridor 1 Gor Ngurah Rai – GWK sedangkan koridor 2 Terminal Batubulan – Central Parkir ITDC, masing-masing koridor kendaraan bus besar di bagi dua yaitu koridor 1 bus besar berjumlah 5 bus sedangkan koridor dua ada 5 bus. Untuk mengoperasikan bus-bus tersebut terdapat sopir dan pramujasa untuk melayani penumpang ketempat tujuan, jumlah sopir bus dalam pengoperasian Bus Trans Sarbagita berjumlah 10 orang dan pramujasa berjumlah 10 orang.

2.1.2 Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain ‘mudah’ atau ‘susahnya’ lokasi tersebut di capai melalui system jaringan. Setiap lokasi geografis yang berbeda memiliki tingkat aksesibilitas yang berbeda hal tersebut disebabkan perbedaan kegiatan dari masing-masing tata guna lahan (Ni Putu Citra Wulandari 2011). Menurut (Yudhi 2014) aksesibilitas suatu ukuran kenyamanan dan kemudahan mengenai cara tata guna lahan berinteraksi satu sama lain, dan mudah atau susah nya mencapai lokasi yang di inginkan melalui system jaringan transportasi atau angkutan umum. Aksesibilitas bagi pengguna jasa angkutan umum penumpang dapat berupa kemudahan untuk mencapai tempat atau rute angkutan umum dengan berjalan kaki baik dari awal maupun akhir perjalanan, kemudahan untuk mendapatkan angkutan umum penumpang dan kemudahan untuk mencapai daerah tujuan dengan menggunakan fasilitas angkutan umum.

Indikator aksesibilitas secara sederhana dapat dinyatakan dengan jarak tempuh menuju suatu tempat. Bilamana tempat berdekatan dengan tempat lainnya, dikatakan aksesibilitas antar keduanya rendah. Selain jarak dan waktu, biaya juga merupakan beberapa indikator aksesibilitas. apabila kedua tempat memiliki waktu tempuh yang pendek maka dapat dikatakan

kedua tempat itu mempunyai aksesibilitas yang tinggi (Ni Putu Citra Wulandari 2018). Menurut (Syarif Hidayatullah, Setiyorini, Irary Windhyastiti 2020) aksesibilitas dengan indikator-indikator yaitu : waktu perjalanan ke tempat pemberhentian maupun keberangkatan, akses ke layanan angkutan umum, waktu mencapai jaringan transportasi angkutan umum dan kedekatan, tempat pemberhentian transportasi umum, adanya transportasi pengumpan serta ketersediaan fasilitas parkir (umumnya disebut penitipan).

Accessibility adalah hal yang mudah dicapai. Artinya aksesibilitas tidak hanya sekedar kesediaan segala sesuatu, namun juga kesediaan yang mudah dicapai. bahwa aksesibilitas adalah “hak atas akses yang merupakan layanan kebutuhan melakukan perjalanan yang mendasar. Dalam hal ini aksesibilitas harus disediakan oleh pemerintah terlepas dari digunakannya moda transportasi yang disediakan tersebut oleh masyarakat. Aksesibilitas merupakan suatu ukuran potensial atau kemudahan orang untuk mencapai tujuan dalam suatu perjalanan. Karakteristik sistem transportasi ditentukan oleh aksesibilitas. Aksesibilitas memberikan pengaruh pada beberapa lokasi kegiatan atau tata guna lahan. Lokasi kegiatan juga memberikan pengaruh pada pola perjalanan untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Pola perjalanan ini kemudian mempengaruhi jaringan transportasi dan akan pula memberikan pengaruh pada sistem transportasi secara keseluruhan. Aksesibilitas adalah konsep yang menggabungkan sistem pengaturan tata guna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya. Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan „mudah“ atau „susah“ nya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi.

aksesibilitas adalah mudahnya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jaringan transportasi yang ada, berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak di atasnya. Dengan perkataan lain : suatu ukuran kemudahan dan kenyamanan mengenai cara lokasi petak (tata

guna lahan yang saling berpenjarang, dapat berinteraksi (berhubungan) satu sama lain. Dan mudah atau sulitnya lokasi-lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasinya, merupakan hal yang sangat subjektif, kualitatif dan relatif sifatnya Artinya , yang mudah bagi seseorang belum tentu mudah bagi orang lain.

Selain jarak, ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat aksesibilitas. Menurut (Jogja and Keputusan 2008) faktor-faktor tersebut meliputi:

1) Faktor Waktu tempuh,

Faktor waktu tempuh sangat tergantung oleh ketersediaannya prasarana transportasi dan sarana transportasi yang diandalkan (reliable transportation system), contohnya jaringan jalan yang berkualitas dan terjaminnya armada yang siap melayani kapan saja.

2) Faktor biaya /ongkos perjalanan

Biaya perjalanan ikut berperan dalam menentukan mudah tidaknya tempat tujuan dicapai, karena ongkos perjalanan yang tidak terjangkau mengakibatkan orang (kalangan menengah kebawah) 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 orang yang melakukan perjalanan

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

2.1.3 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu di definisikan sebagai penumpang yang menunggu di halte sesuai dengan jadwal dalam perjalanan menjadi lebih cepat yang dari pada menggunakan transportasi pribadi. Yang dimaksud dengan

ketepatan waktu (*punctuality*) adalah sejauh mana kedatangan dan keberangkatan sesuai dengan waktu yang disepakati oleh stakeholder. Faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu adalah karena adanya perbedaan infrastruktur dari jalur (*track*) yang dibuat untuk dilalui oleh alat transportasi. Terjadinya keterlambatan adalah karena ketepatan waktu berhubungan dengan sarana, prasarana, termasuk penjadwalan pemberhentian (Ni Putu Citra Wulandari 2018). Program trans sarbagita memiliki waktu keberangkatan setiap 1 jam sekali dari posko keberangkatan, hal ini berdampak pada rasio-efektif pelayanan transportasi publik yang berjalan maksimal setiap 10-15 menit sekali berdasarkan menuju lalu lintas dan angkutan jalan yang tertib. Waktu yang di gunakan oleh kendaraan untuk melewati suatu rute tertentu atau lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap harinya, termasuk waktu berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Prameter yang menentukan kualitas pelayanan angkutan umum mengacu pada pedoman teknis penyelenggaraan angkutan penumpang untuk wilayah di perkotaan dalam trayek tetap dan teratur (rehena dindayanti, 2020).

Secara umum waktu digunakan untuk menggambarkan tingkat kepadatan angkutan umum pada suatu jaringan trayek. Headway yang makin kecil menunjukkan frekuensi semakin tinggi, sehingga akan menyebabkan waktu tunggu yang rendah. Hal ini merupakan kondisi yang menguntungkan bagi penumpang, namun di sisi lain akan menyebabkan proses bunching atau saling menempel antarkendaraan dan ini akan mengakibatkan gangguan pada arus lalu lintas lainnya. Untuk menghindari efek bunching, ditetapkan headway sebesar 60 menit. Waktu tempuh adalah waktu yang diperlukan kendaraan angkutan umum dari asal pemberangkatan sampai dengan tujuan atau akhir perjalanan (Amin 2015). Jumlah armada ini disesuaikan dengan kebutuhan jumlah penumpang. Rute sepi walaupun hanya memiliki sedikit armada bus namun tetap ditargetkan maksimal waktu tunggu penumpang maksimal adalah 15 menit. Armada bus dapat ditargetkan 15 menit karena jangkauan

jelajahnya juga lebih kecil dibandingkan dengan rute yang ramai. Hal ini sesuai juga dengan pernyataan nomor 11 “Jadwal pengoperasian bus sesuai dengan informasi yang ada”. Rute ramai memiliki nilai yang lebih tinggi daripada rute sepi karena faktor jumlah armada yang lebih banyak dapat mengakomodir target waktu lebih optimal daripada rute sepi yang armadanya lebih sedikit. *reliability* (kehandalan) adalah mengenai kualitas ketepatan pelayanan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

(Kusuma Wardani, Sundarso, and Warsono 2015) Dalam melayani pengguna jasa sebaiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan pengguna jasa tak bisa terlepas dari kehandalan atau *reliability* dari perusahaan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Sedangkan definisi kehandalan atau *reliability* adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-belur prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat seperti memberikan informasi jadwal, waktu tempuh dan sarana/prasarana, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut. Dimensi kehandalan (*reliability*) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka. Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani konsumen, dan sebagainya. Menurut (Amin 2015) Waktu tempuh adalah waktu yang diperlukan kendaraan angkutan umum dari asal pemberangkatan sampai dengan tujuan atau akhir perjalanan. Waktu tempuh tersebut sudah termasuk waktu untuk

menaikkan dan menurunkan penumpang, menunggu penumpang dan waktu hambatan perjalanan. Perhitungan waktu tempuh dilakukan pada saat jam sibuk dan jam non sibuk

2.1.4 Kenyamanan

(Oktaviani 2019)Kenyamanan diartikan sebagai suatu keadaan rasa aman yang berada di kendaraan yang sedang di kendarai atau terpenuhinya kebutuhan dasar dalam berkendara. Faktor dari kenyamanan yaitu :

- a. Daya Angkut
- b. Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan
- c. Fasilitas Kebersihan
- d. Informasi Pelayanan
- e. Keteraturan

Sesuai Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 138 dan Pasal 139, menyatakan bahwa Pemerintah Daerah bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan wajib menjamin tersedianya angkutan umum yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau.

Menurut (Manik, STMT, and Sitorus 2016) keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum agar pengguna jasa tidak lagi memiliki rasa was-was atau rasa takut untuk menaiki angkutan umum bus trans sarbagita.

Untuk memberikan rasa aman dan kepastian layanan kepada pengguna jasa, maka layanan angkutan umum Trans Sarbagita dilaksanakan sesuai dengan Keputusan Gubernur Bali Nomor 11 Tahun 2011 tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Trans Sarbagita, yaitu:

1. Layanan penumpang dilaksanakan pada trayek yang telah ditetapkan dengan rute trayek tetap dan tempat pelayanan naik – turun penumpang pada halte yang tersedia di sepanjang rute trayek ;

2. Kendaraan yang dipergunakan pada rute trayek lintas (utama) adalah jenis bus sedang atau bus besar ber-AC dan pada trayek cabang adalah jenis kendaraan umum minibus ;
3. Kecepatan rata-rata 20 km/jam, kecepatan maksimum dalam kota 40 km/jam dan kecepatan maksimum luar kota adalah 50 km/jam;
4. Waktu layanan setiap hari selama 16 (enam belas) jam mulai jam 05.00 sampai dengan jam 21.00 wita ;
5. Jadwal layanan diatur dengan headway 15 menit ;
6. Waktu untuk menaikkan – menurunkan penumpang pada setiap halte selama 60 (enam puluh) detik.

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Trans Sarbagita ini, terdiri atas standar-standar :

1. Standar Operasi
 - a. Jaringan Trayek ;
 - b. Standar Halte/Shelter ;
 - c. Standar Kendaraan ;
 - d. Standar Operasi.
2. Standar Pelayanan
 - a. Prosedur Pelayanan;
 - b. Standar Pelayanan ;
 - c. Standar Pelaporan ;
 - d. Sanksi Pelanggaran.

Standar-standar yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal ini dilaksanakan secara bersama dan dalam satu kesatuan utuh pelayanan Angkutan Umum Trans Sarbagita.

Kemudahan akses mempunyai dampak yang dirasa cukup besar kepada konsumen untuk merasakan kenyamanan menaiki transportasi umum. Berkaitan dengan jasa transportasi kemudahan merupakan kemudahan yang diperoleh oleh konsumen dalam mendapatkan jasa transportasi ini, fasilitas, sarana dan prasarana yang memperlancar akses dalam mendapatkan layanan jasa transportasi (Rosa and Widad 2018).

2.2 Penelitian Terdahulu

Suatu penelitian tidak terlepas dari penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu. Adanya penelitian terdahulu dapat membantu peneliti dalam melakukan penelitian baru sebagai panduan dalam melakukan penelitian. Selain itu juga bermaksud untuk melengkapi penelitian yang pernah ada sebelumnya. Penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pengguna jasa terhadap bus trans sarba gita di provinsi bali.

Pada tabel 2.2 ini merupakan beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah pada penelitian ini.

Tabel 2.2
Penelitian terdahulu

1	Judul Peneliti	Faktor-Faktor yang Mwmpengaruhi Pengguna Jasa Transportasi Umum “Trans Sarbagita” (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Udayana)
	Penulis, Tahun	Ni Putu Diah Wulandari Surung dan Sudarsana Arka, 2014
	Metode Penelitian	Metode Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu <i>Binary Logistic Regression Model</i>
	Variabel	Y : Pengguna Transportasi Umum Trans Sarba Gita X1 : Pendapatan X2 : Biaya Transportasi X3 : Aksesibilitas Halte
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendapatan, biaya transportasi dan aksesibilitas halte berpengaruh

		signifikan secara simultan terhadap penggunaan-penggunaan transportasi umum trans sarbagita. Biaya transport secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas pengguna jasa transportasi umum sarbagita, sedangkan variabel pendapatan dan aksesibilitas halte secara parsial berpengaruh negatif terhadap intensitas pengguna jasa transportasi umum trans sarbagita.
	Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel pengguna jasa Transportasi Trans Sarbagita dalam penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel tingkat pengguna jasa Bus Trans Sarbagita dalam penelitian ini.
2	Judul Peneliti	Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Malang
	Penulis, Tahun	Taufikkurrahman, 2016
	Metode Penelitian	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif-deskriptif.
	Variabel	Y : Kepuasan X1 : Keamanan X2 : Ketepatan X3 : Keteraturan X4 : Kenyamanan X5 : Kecepatan

	Hasil Penelitian	Dalam penelitian ini, peneliti memiliki tujuan untuk melihat dan mengamati bagaimana implementasi kebijakan transportasi umum dengan memilih Perum Damri yang merupakan salah satu penyedia atau penyelenggara moda angkutan umum, bagaimana regulasi tersebut di jalankan dan apa saja faktor penghambat dan pendorong implementasi kebijakan transportasi umum pada Perum Damri.
	Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini yaitu kenyamanan dan digunakan untuk sebagai rujukan variabel kenyamanan pada penelitian ini.
3	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan
	Penulis, Tahun	Suryawan Andi Sulistyadi, 2016
	Metode Peneliti	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan asosiatif.
	Variabel	Y : Loyalitas pelanggan X1 : Kualitas layanan X2 : Harga X3 : Aksesibilitas

	Hasil Penelitian	<p>pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan terbukti signifikan. Dengan demikian Ha yang diajukan, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mendapat dukungan dalam penelitian ini dengan arah pengaruh yang positif.</p> <p>harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mendapat dukungan dalam penelitian ini dengan arah pengaruh yang positif. Aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mendapat dukungan dalam penelitian ini dengan arah pengaruh yang positif. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan mendapat dukungan dalam penelitian ini dengan arah pengaruh yang positif.</p>
	Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel aksesibilitas pada penelitian terdahulu ini digunakan untuk sebagai rujukan variabel aksesibilitas pada penelitian ini.
4	Judul Peneliti	Analisis Tingkat Efektivitas Trans Sarbagita Sebagai Transportasi Publik di Provinsi Bali
	Penulis, Tahun	Ni Putu Citra Wulandari dan I Ketut Sudiane, 2018
	Variabel	1. Aksesibilitas

		<p>2. Kapasitas</p> <p>3. Ketepatan Waktu</p> <p>4. Harga Tiket</p>
	Metode Penelitian	<p>Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan uji matematik sederhana untuk mengetahui efektivitas dari program TransSarbagita.</p>
	Hasil Peneliti	<p>Tingkat efektivitas Bus Sarbagita dari dari indikator aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, dan harga tiket terbilang cukup efektif, dengan persentase sebesar 70,25%.Efektivitas bus sarbagita berdasarkan ketepatan waktu terbilang sangat tidak efektif, dengan persentase keefektifan ketepatan waktu sebesar 6%. Tingkat efektivitas dari Bus Sarbagita tergolong cukup efektif berdasarkan indikator aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, dan harga tiket. Pada indikator ketepatan waktu belum efektif karena keberangkatan Bus Sarbagita 1 jam sekali. Hal ini perlu adanya perubahan jam keberangkatan yang setiap 15 menit sekali agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu dan nantinya akan meningkatkan efektivitas program</p>

		Bus Sarbagita tersebut. Pemerintah hendaknya memberi sosialisasi lebih kepada masyarakat pentingnya menggunakan transportasi publik Bus Sarbagita, dan meningkatkan biaya pajak kendaraan pribadi agar masyarakat beralih menggunakan Bus Sarbagita.
	Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel ketepatan waktu pada penelitian terdahulu ini digunakan sebagai rujukan variabel ketepatan waktu pada penelitian ini.
5	Judul Penelitian	Pelayanan Terhadap Pengguna Angkutan Damri Trayek Bekasi Barat-Bandara Soekarno Hatta
	Penulis, Tahun	Payaman Manik, 2017
	Variabel	Y : Keputusan Pengguna X1 : Keamanan X2 : Keselamatan X3 : Kenyamanan X4 : Keterjangkauan X5 : Kesetaraan X6 : Keteraturan
	Metode Penelitian	Dilakukan analisis regresi linear berganda, uji korelasi berganda, koefisien penentu serta uji hipotesis dengan uji t dan Uji F menggunakan program SPSS.
	Hasil Penelitian	Kualitas pelayanan DAMRI Trayek Bekasi Barat-Bandara Soekarno-

		<p>Hatta Tahun 2016 dinilai berdasarkan 6 indikator yakni, pada indikator keamanan, nomor bus sudah terpasang dengan baik namun pelayanan call center terhadap pengaduan masih susah dihubungi. Pada indikator keselamatan, tempat bagasi sudah berfungsi dengan baik namun fasilitas kesehatan seperti kotak P3K belum tersedia dengan baik. Kenyamanan, fasilitas pendingin udara sudah berfungsi dengan baik namun fasilitas kebersihan di terminal belum cukup memadai. Keterjangkauan, kemudahan untuk mendapatkan alat angkutan umum dan biaya angkutan sudah terjangkau namun waktu mencapai terminal tidak dapat dicapai dengan cepat akibat tingginya intensitas jalan.</p>
--	--	--

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu di mana dari setiap penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai rujukan terdapat variabel yang berhubungan. Dalam penelitian-penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, terdapat satu atau lebih variabel independen (X) diantaranya Aksesibilitas (X_1), Ketepatan waktu (X_2), dan Kenyamanan (X_3) yang memiliki hubungan terhadap variabel dependen (Y) yaitu Tingkat pengguna jasa (Y). Dalam penelitian ini penulis mengembangkan variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dari penelitian-penelitian terdahulu dalam tempat penelitian yang berbeda yaitu pengaruh antara

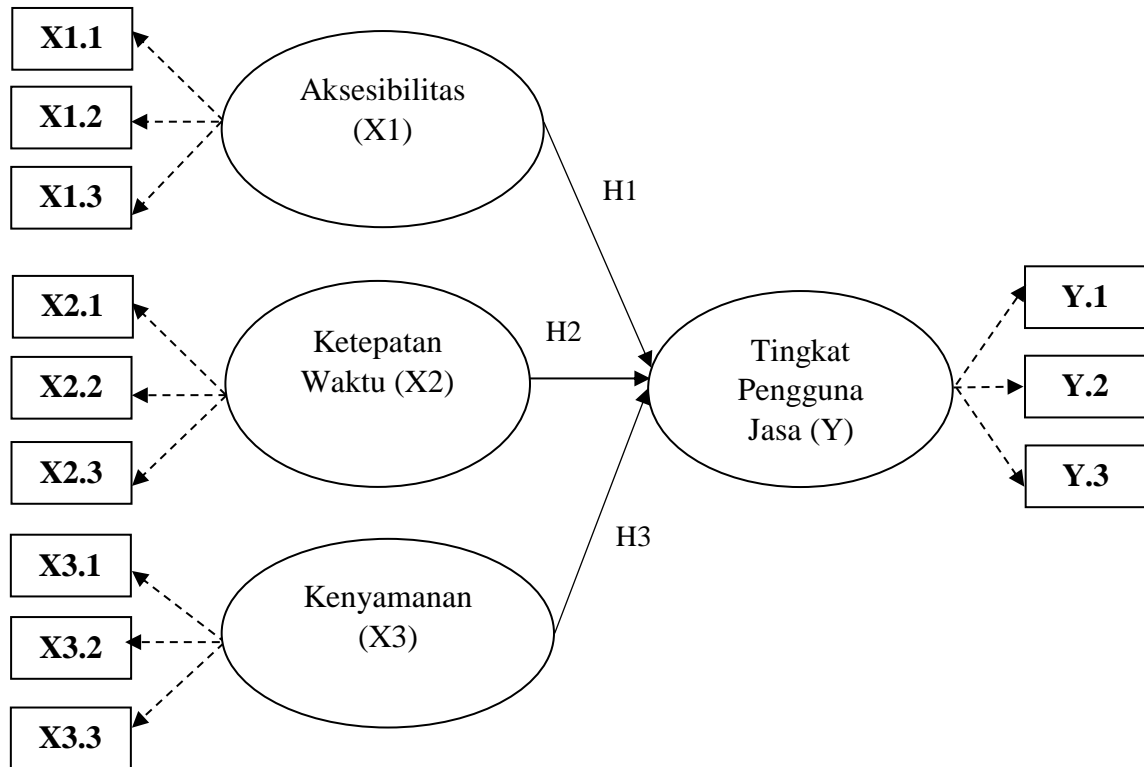
aksesibilitas(X_1), ketepatan waktu (X_2), dan kenyamanan (X_3) terhadap tingkat pengguna jasa (Y) Bus Trans Sarba Gita di Provinsi Bali.

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah-masalah. Hipotesis merupakan suatu proporsi atau tanggapan yang sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan/solusi persoalan dan juga untuk dasar penelitian lebih lanjut. Dalam penelitian ini hipotesis dikemukakan dengan tujuan untuk mengarahkan serta memberi pedoman bagi penelitian yang akan dilakukan. Jika hipotesis tidak terbukti maka masalah dapat diselesaikan menggunakan hasil keputusan yang telah digunakan selama ini. Melihat pengertian hipotesis yang telah disebutkan, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Diduga variabel aksesibilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pengguna jasa trans sarbagita Provinsi Bali.
- H2 : Diduga variabel ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pengguna jasa bus trans sarba gita Provinsi Bali.
- H3 : Diduga variabel kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pengguna jasa bus trans sarba gita Provinsi Bali.

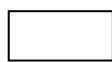
2.4. Kerangka Pemikiran



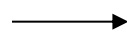
Gambar 1.1

Krangka Pemikiran

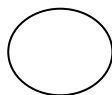
Keterangan:



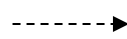
= Indikator



= Pengaruh



= Variabel



= Pengukur Ke Indikator

H

= Hipotesis

Variabel dan indikator yang dikembangkan dalam penelitian ini meliputi :

2.1 Indikator Aksesibilitas (X1)

X1.1 = Kemudahan

X1.2 = Perpindahan Angkutan

X1.3 = Lama Perjalanan

2.2 Indikator Ketepatan Waktu (X2)

X2.1 = Waktu Tempuh

X2.2 = Sarana/Prasarana

X2.3 = Informasi Jadwal/Rute

2.3 Indikator Kenyamanan (X3)

X3.1 = Informasi Pelayanan

X3.2 = Fasilitas Kebersihan

X3.3 = Kapasitas Penumpang

2.4 Indikator Tingkat Pengguna Jasa (Y)

Y1 = Minat

Y2 = Kepuasan

Y3 = Intensitas

2.5 Diagram Alur Penelitian

