

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian sebelumnya oleh Mutazaky Muhammad (2020), Prakoso (2020), Johan Paul Engelberthus Angoman (2017), Vian Andrias Mabruwaru (2017), Firman Adi Hariyadi (2017) menggunakan SK Dirjen No.678/AJ.206/DRJD/2002). berdasarkan parameter tersebut ditentukan yaitu *Load Factor*, Frekuensi, Waktu Perjalanan, Waktu Pelayanan, Armada yang Beroperasi, Headway, Waktu Tunggu, dan Sirkulasi Waktu. Dan menghasilkan hasil evaluasi kinerja dan tingkat pelayanannya masing-masing dengan menggunakan metode analisis kuantitatif dan kualitatif. semua mengenai penelitian tersebut dijabarkan pada tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Tujuan	Faktor	Teknik Analisis	Persamaan	Perbedaan	Hasil
Firman Adi Prakoso, (2020).	Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Di Kabupaten Tegal (Studi Kasus Angkutan Pedesaan Trayek Slawi – Larangan)	Untuk mengetahui kinerja dan menganalisis penilaian penumpang	Headway, waktu tunggu, waktu perjalanan, <i>load factor</i> , dan kecepatan perjalanan.	Kuantitatif dan kualitatif	Parameter bersumber dari SK Dirjen No.678/AJ. 206/DRJD/2002).	Tidak memasukan parameter waktu pelayanan	Evaluasi kinerja yang dibawah standar dan pelayanan yang termasuk kategori baik.
Hariyadi, (2017).	Kajian Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Bus Antar Kota Antar Provinsi Trayek Kota Medan – Kota Sebulussalam	Untuk mengetahui tingkat efektifitas dan efisiensi angkutan umum	<i>Load factor</i> , kapaasitas, headway, waktu tempuh, waktu sirkulasi, waktu henti, dan jumlah armada yang dibutuhkan	Kuantitatif dan kualitatif	Parameter bersumber dari SK Dirjen No.678/AJ. 206/DRJD/2002).	Tujuan penelitian yang berbeda	Diperoleh hasil yang efisien dan penumpang cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.
Johan Paul Engelberthus Angoman, (2017).	Studi Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Damri Di Kota Manado	untuk melakukan suatu studi mengenai tingkat pelayanan bus DAMRI dalam hal kelayakan melayani pengguna	Frekuensi, waktu pelayanan, jumlah kendaraan operasi dan <i>headway</i>	Kuantitatif dan kualitatif	Parameter bersumber dari SK Dirjen No.678/AJ. 206/DRJD/2002).	Tidak memasukan parameter sirkulasi waktu	<i>Perlunya penetapan tarif yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat,</i>
Mutazaky	Evaluasi Angkutan	Untuk	Waktu	Kuantitatif	Parameter	Parameter	perlu perbaikan

Muhammad, (2020)	Umum Bus Rapid Transit Trans Mamminasata Di Kota Makassar (Studi Kasus: Koridor II Brt Mamminasata)	meningkatkan pelayanan transportasi umum angkutan kota <i>Bus Rapid Transit Trans Mamminasata</i> khusus koridor II	perjalanan, kecepatan perjalanan, factor muat, frekuensi pelayanan, waktu antara, dan waktu tunggu	if dan kualitatif	bersumber dari SK Dirjen No.678/AJ. 206/DRJD/2002).	yang diteliti dan lokasi	pada kelengkapan prasarana
Vian Andrias Mabuwaru, (2017)	Analisis Kinerja Angkutan Umum Penumpang Di Kota Sorong - Papua Barat (Studi Kasus Trayek A)	Menganalisis dan mengukur kinerja operasional angkutan umum dan Menganalisis kebutuhan angkutan umum penumpang	<i>Load factor</i> , kecepatan perjalanan <i>headway</i> , waktu tunggu, waktu pelayanan, waktu perjalanan, jumlah kendaraan operasi, jumlah penumpang, sirkulasi waktu	Kuantitatif dan kualitatif	Parameter bersumber dari SK Dirjen No.678/AJ. 206/DRJD/2002).	Terdapat parameter jumlah penumpang	perlu pengurangan dan pembatasan ijin angkutan umum demi meningkatkan faktor muat

Rina Rupida, (2021)	Evaluasi Tingkat Pelayanan Bus Antar Kota Bangun – Samarinda	Mengevaluasi kinerja pelayanan dan kepuasan penumpang	<i>Load factor</i> , kecepatan perjalanan, waktu pelayanan, waktu perjalanan, frekuensi, jumlah kendaraan yang ber operasi dan sirkulasi waktu	Kuantitatif dan kualitatif	Parameter bersumber dari SK Dirjen No.678/AJ. 206/DRJD/2002).	Lokasi dan standar parameter yang di teliti	perlu pengurangan dan pembatasan ijin angkutan umum demi meningkatkan faktor muat
------------------------	--	---	--	----------------------------	---	---	---

(Sumber : Penelitian Terdahulu)

Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian terdahulu. Yaitu mengacu pada penelitian yang sebelumnya, bertujuan untuk meningkatkan tingkat pelayanan bus antar Kota Bangun – Samarinda.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Evaluasi

Menurut Wrigstone, dkk (1956), evaluasi adalah penaksiran terhadap kemajuan dan pertumbuhan nilai-nilai atau arah tujuan yang sudah ditetapkan.

Sedangkan menurut Azwar (1996), Evaluasi merupakan suatu proses yang dilakukan secara sistematis dan teratur pada komparasi antara standar atau kriteria yang sudah ditentukan dengan hasil yang diperoleh. Melalui hasil perbandingan tersebut kemudian disusun suatu saran dan kesimpulan pada setiap aktivitas yang di program.

2.2.2 Angkutan Umum

Angkutan adalah sarana untuk memindahkan barang atau orang menggunakan kendaraan dari suatu tempat ke tempat lain. Serta dilakukan menggunakan sarana berupa angkutan kendaraan atau kendaraan (diangkut oleh orang). angkutan umum merupakan angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem bayar atau sewa. Termasuk pengertian angkutan umum penumpang yaitu angkutan kota (minibus, bus dan sebagainya), angkutan air, angkutan udara dan kereta api (Warpani, 2002).

Menurut Tamin (2001), angkutan umum menggunakan sarana prasarana lebih efisien, terutama pada waktu sibuk dibandingkan menggunakan kendaraan pribadi. Terdapat beberapa dua jenis perbaikan ukuran pelayanan angkutan umum agar lebih baik seperti berikut.

1. Perbaikan sarana penunjang jalan
 - Memprioritaskan angkutan umum lebih tinggi.
 - Penentuan terminal serta lokasi yang baik, terutama apabila terdapat perbedaan moda transportasi.
2. Perbaikan frekuensi, operasi pelayanan, kenyamanan dan kecepatan.

2.2.3 Pemilihan Moda Transportasi

Dalam beberapa tahun terakhir, pengalihan moda dari mobil ke angkutan umum semakin dianggap sebagai alat utama untuk meningkatkan sistem transportasi (European Commission, 2001).

Menurut Ortca dan Willumsen (2011), berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan moda :

1. Ciri Pengguna Jalan

Ciri pengguna jalan yang dimaksud adalah seperti ketersediaan atau pemilihan kendaraan pribadi, ijin mengemudi, kepemilikan surat, pendapatan, struktur rumah tangga dan faktor lain yaitu keharusan menggunakan mobil untuk mengantar anak dan ke tempat kerja

2. Ciri Pergerakan

- Tujuan pergerakan, seperti ke kampus atau ke tempat kerja misalnya lebih mudah angkutan umum untuk menghindari kemacetan.
- Waktu terjadinya pergerakan, contohnya pada malam hari lebih sedikit angkutan umum yang beroperasi.
- Jarak perjalanan, jarak perjalanan yang jauh membuat orang cenderung menggunakan angkutan umum.

3. Ciri Fasilitas Transportasi

Ciri ini dapat di bagi dalam dua kategori.

- Kualitatif, seperti keteraturan, kehandalan, keamanan dan kenyamanan.
- Kuantitatif, seperti waktu perjalanan, biaya, ruang yang tersedia dan tarif parker.

4. Ciri Kota atau Zona

Cirinya yaitu adalah jarak dari kepadatan penduduk dan pusat kota, biasanya orang akan memilih rute yang terpendek, tercepat dan termurah. selain itu juga adalah keselamatan dan kenyamanan.

Ewing (1995) menyatakan bahwa kerangka analitis juga harus fokus pada konsep mobilitas (kemudahan dengan individu mana yang dapat bergerak, yang bergantung pada kecepatan, kepemilikan mobil, ketersediaan parker, transit kepadatan rute, dan koneksi trotoar), aksesibilitas, livability (sejauh

mana lalu lintas tenang), dan keberlanjutan trainability (mempertimbangkan masalah polusi dan konsumsi bahan bakar).

2.3 Parameter Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

Menurut Pratt dan Lomax (1996) menyoroti bahwa ukuran kinerja yang dikembangkan harus sesuai dengan tujuan sasaran yang ingin dicapai oleh proses transit, dalam hal itu, bersama dengan pandangan para pelancong mereka harus mengatasi perspektif sosial dan lingkungan dari sistem angkutan umum. Lebih jauh lagi, mereka mendefinisikan seluruh indikator ukuran kinerja yang dapat digunakan dalam studi analitis seperti, waktu perjalanan, lama perjalanan, kecepatan perjalanan rata-rata, volume kendaraan, headway, jangkauan layanan, frekuensi layanan, dan penundaan total.

Pada dasarnya setiap pengguna jasa angkutan umum menginginkan adanya tingkat pelayanan yang baik, dari segi waktu, keamanan, kenyamanan yang terjamin. Berikut adalah pengukuran tingkat pelayanan berdasarkan kinerja dengan parameter dan indikator kinerja pelayanan didasarkan pada SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang pedoman teknis penyelenggaraan angkutan umum, maka indikator dan parameternya sebagai berikut.

Kemudian data kinerja angkutan umum bus diperoleh dari pengamatan langsung dilapangan dan dihitung berdasarkan dasar -dasar perhitungan menurut parameter SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 sebagai berikut.

1. *Load Factor*

Menurut Direktorat Jendral Perhubungan darat (2002) faktor muat merupakan sebuah perbandingan antara kapasitas terjual dan kapasitas tersedia untuk satu perjalanan yang dinyatakan dalam (%). Perhitungan faktor muat dilakukan untuk mengetahui jumlah armada yang sudah dan belum mencukupi, kurang atau melebihi kebutuhan suatu lintasan angkutan umum untuk mewakili efisiensi rute.

$$Load\ Factor = \left(\frac{Jumlah\ Penumpang}{Kapasitas\ Angkutan} \right) \times 100\% \quad \dots\dots\dots(2.1)$$

2. Kecepatan Perjalanan

Kecepatan perjalanan adalah waktu yang diperlukan oleh pengguna jasa untuk mencapai tempat tujuan selama rute perjalanan. Pada umumnya kinerja akan

semakin baik dengan semakin cepatnya kecepatan perjalanan. Rute dapat didefinisikan sebagai infrastruktur yang disediakan pada alinyemen tetap oleh bus yang beroperasi dijadwal yang telah ditentukan (Vuchic, 2005).

$$V = J/W \quad \dots\dots\dots(2.2)$$

Keterangan :

V = Kecepatan (Km/Jam)

J = Jarak rute (Km)

W = Waktu tempuh (Jam)

3. Frekuensi

Frekuensi yang dinyatakan dalam satuan kend/jam atau kend/hari adalah jumlah kendaraan umum penumpang persatuan waktu tertentu.

4. *Headway* dan Waktu Tunggu

Headway merupakan interval waktu antara saat bagian depan satu kendaraan melewati satu titik sampai saat bagian depan kendaraan berikutnya melalui titik yang sama (Morlok,1995). Semakin tinggi frekuensi kendaraan maka nilai *headway* akan semakin kecil sehingga menyebabkan waktu tunggu yang rendah karena waktu tunggu adalah setengah dari *headway*.

$$H = 60/F \quad \dots\dots\dots(2.3)$$

Ket :

H = *Headway* (Menit)

F = Frekuensi (Kend/Jam)

5. Waktu Perjalanan

$$W = \frac{T}{J} \quad \dots\dots\dots(2.4)$$

Keterangan :

W = Waktu Perjalanan (Menit/ Km)

T = Waktu tempuh per segmen (Menit)

J = Jarak antar segmen (Km)

6. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan dalam melayani trayek atau rute tertentu dalam satu hari berdasarkan waktu awal sampai akhir pelayanan kendaraan yang dinyatakan dalam satuan jam.

7. Jumlah Kendaraan yang Beroperasi

Jumlah kendaraan operasi adalah perbandingan antara jumlah kendaraan yang mempunyai ijin operasi dengan jumlah kendaraan yang beroperasi yang dinyatakan dalam satuan %.

$$J = \frac{a}{b} \dots\dots\dots(2.5)$$

Keterangan:

J = Jumlah kendaraan yang beroperasi (%)

a = Armada menurut ijin operasi

b = Armada yang beroperasi

8. Sirkulasi Waktu

Waktu sirkulasi adalah lamanya waktu kendaraan menunggu mulai dari terminal sampai tiba kembali ke terminal. Waktu sirkulasi dengan pengaturan kecepatan kendaraan 20 km/jam dengan deviasi (penyimpangan dari ketetapan) waktu sebesar 5% dari waktu perjalanan.

$$CT_{aba} = (T_{ab}+T_{ba})+ (\sigma_{ab} + \sigma_{ba})+(T_{ta}+T_{tb}) \dots\dots\dots(2.6)$$

Keterangan :

CT_{aba} = Waktu sirkulasi dari a ke b lalu kembali lagi ke a

T_{ab} = Waktu perjalanan rata-rata dari a ke b

T_{ba} = Waktu perjalanan rata-rata dari b ke a

σ_{ab} = Deviasi waktu perjalanan dari a ke b (5%)

σ_{ba} = Deviasi waktu perjalanan dari b ke a (5%)

T_{ta} = Waktu henti kendaraan di a (10%)

T_{tb} = Waktu henti kendaraan di b (10%)

Tabel 2. 2 Parameter Standar Pelayanan Angkutan Umum

No.	Parameter	Satuan	Standar Nilai		
			Kurang	Sedang	Baik
1	Load factor	%	>100	70-100	<70
2	Kecepatan Perjalanan	Km/jam	<5	5-10	>10
3	Headway	Menit	>15	10-15	<10
4	Waktu Perjalanan	Menit/Km	>12	6-12	<6

5	Waktu Pelayanan	Jam	<13	13-15	>15
6	Frekuensi	Kend/Jam	<4	4-6	>6
7	Waktu tunggu	Menit	>30	20-30	<20
8	Jumlah Kendaraan yang Beroperasi	%	<82	82-100	100
9	Waktu Sirkulasi	Menit	>120	120-60	<60

(Sumber : SK Dirjen No.678/AJ.206/DRJD/2002)

2.4 Tingkat Pelayanan

Menurut Kotler (2000:25) Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik jasa dan barang yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun tersembunyi. Pemberian pelayanan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan perusahaan yang bergerak di sektor jasa, apabila ingin mencapai keberhasilan perusahaan.

Setiap rute bus dari jaringan transit direpresentasikan sebagai jaringan node mewakili salah satu dari dua perspektif, yaitu penyedia dan penumpang. Cara pandang masyarakat dalam jaringan termasuk dalam bentuk variable lingkungan dan eksternalitas yang mempengaruhi tingkat pelayanan baik bagi penyedia jasa maupun penumpang (Sheth, C., Dkk, 2007)

Hardiansyah (2011:41) dalam Zeithaml (1990) menyatakan kualitas pelayanan di tentukan oleh dua hal yaitu *perceived service* dan *expected service*. Dijelaskan bahwa terdapat sepuluh dimensi ukuran kualitas pelayanan yang dimiliki sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud), yaitu terdiri dari fasilitas fisik seperti peralatan, komunikasi dan personil.
2. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam menciptakan pelayanan yang tepat sesuai dalam unit pelayanan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), adalah kemauan dan keinginan untuk membantu pengguna jasa, bertanggungjawab kepada kualitas pelayanan yang telah diberikan.
4. *Competence* (kompeten), adalah keterampilan serta pengetahuan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

5. *Courtesy* (ramah), perilaku atau sikap sopan, bersahabat, ramah, dan tanggap terhadap keinginan pengguna jasa.
6. *Credibility* (dapat dipercaya), adalah kejujuran kepada masyarakat.
7. *Security* (merasa aman), yaitu memberikan jaminan rasa bebas dan aman dari bahaya serta resiko.
8. *Acces* (akses), memberikan kemudahan dalam mengadakan pendekatan dan kontak.
9. *Communication* (komunikasi), mau mendengarkan keinginan, suara dan aspirasi rakyat.
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), mampu melakukan dan memahami sesuatu sesuai kebutuhan pengguna jasa.

Dari sepuluh ukuran dimensi tersebut, Zeithaml et. al. (1990) dalam Hardiansyah (2011:42) kemudian menyederhanakannya lagi menjadi lima dimensi, yaitu SERQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut : (1) *Tangibles. Appereance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials*; (2) *Reability. Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service*; (4) *Assurance. Knowledge and courtesy of employes and their ability to convey trust and convidence*; and (5) *Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers*.

Dari pernyataan diatas masing-masing memiliki indikator, yaitu :

- *Tangible* (Berwujud)
 - a. Kenyamanan tempat pelayanan
 - b. Penampilan petugas
 - c. Kedisiplinan petugas
 - d. Kemudahan akses layanan.
- *Reability* (Kehandalan)
 - a. Standar pelayanan yang jelas
 - b. Kecermatan petugas
 - c. Bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan
 - d. Keahlian petugas

- *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)
 - a. Pelayanan yang cepat dan tepat
 - b. Merespon setiap pelanggan
 - c. Merespon keluhan pelanggan
- *Assurance* (Jaminan)
 - a. Jaminan tepat waktu
 - b. Jaminan legalitas
 - c. Jaminan kepastian biaya pelayanan
- *Emphaty* (Empati)
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
 - b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
 - c. Melayani dengan tidak diskriminatif
 - d. Menghargai setiap penumpang

2.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari suatu obyek menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian oleh peneliti. Obyek peneliti dapat berupa makhluk hidup, benda, sistem dan prosedur, fenomena dan lain-lain (Rony Kountur, 2007:145).

Menurut Sugiarto (2001:43) Sampel adalah sebagian populasi yang ingin diteliti, dimana ciri-ciri dan keberadaannya mampu mewakili atau menggambarkan ciri-ciri dan keberadaan populasi yang sebenarnya.

Pada penelitian kali ini sampel akan diambil kepada pengguna jasa bus, maka jumlah populasi yang diambil adalah jumlah penumpang maksimum perharinya.

Rumus jumlah sampel menurut Nazir (1998:344) :

$$n = \frac{N \cdot p(1-p)}{(N-1)D + p(1-p)} \dots\dots\dots(2.7)$$

$$D = B^2/4 \dots\dots\dots(2.8)$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

p = Proporsi Populasi

N = Jumlah Populasi B^2

B = Bound Of Error

Menurut Sugiarto (2001:61) Proporsi populasi biasanya diketahui dari hasil survey sebelumnya, namun jika nilai p sama sekali tidak diketahui, maka yang mungkin dilakukan adalah mencari sampel sebanyak mungkin. Berdasarkan rumus ini nilai sampel terbesar diperoleh nilai terbesar $p(1-p)$ yaitu pada $p = 0,5$.

2.6 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index adalah sebuah angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan produsen tertentu (Santoso, 2006). *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh yang dinyatakan dalam presentase (%) dalam survey kepuasan pelanggan.

Besarnya nilai CSI dapat diketahui dengan langkah berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) masing-masing atribut, yang berasal dari rata-rata kepentingan setiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(2.9)$$

Keterangan:

n = Jumlah penumpang

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

2. Kemudian membuat *Weight Factors* (WF) tiap atribut, Bobot ini adalah presentase nilai mis per atribut terhadap total mis seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots(2.10)$$

Keterangan:

i = Atribut kepentingan ke-i

3. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) masing-masing atribut.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots(2.11)$$

4. Membuat *Weight Score* (WS_i) per atribut, yang merupakan perkalian antara WF_k dengan MSS_k.

$$WS_i = WF_i \times MSS \dots\dots\dots(2.12)$$

5. Menghitung *Customer Satisfaction Index*, yaitu *Weight Total* (WT) yang dibagi dengan skala maksimum yang digunakan dan dikali 100%. Dari kriteria tingkat kepuasan dapat dilihat kepuasan konsumen secara keseluruhan.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(2.13)$$

Keterangan:

CSI = *Customer Satisfaction Index* (%)

WS_i = *Weight Score*

i = Atribut kepentingan ke-i

HS = Skala maksimum yang digunakan

Tabel 2. 3 Kriteria Tingkat Kepuasan

No.	Nilai CSI (%)	Keterangan (%)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99 %	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

2.7 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance performance analysis adalah metode yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Martilla dan James, 1977).

$$Tki = \frac{Y_{ix}}{Y_{iy}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(2.14)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian per item (%)

Y_{ix} = Total per item kepentingan

Y_{iy} = Total per item Kepuasan

$$\text{Total Tki} = \frac{\sum Y_{ix}}{\sum Y_{iy}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(2.15)$$

Keterangan:

$\sum Y_{ix}$ = Total item kepentingan

$\sum Y_{iy}$ = Total item kepuasan

Serta dalam metode ini dua yang dianalisis seperti berikut.

1. Analisis Kuadran

Analisis kuadran yaitu diketahui dengan respon konsumen terhadap variabel layanan berdasarkan tingkat harapan atau kepentingan dari performansi tersebut.



Gambar 2. 1 Matriks *Importance Performance* (Martilla dan James, 1977)

Untuk setiap kuadran pada gambar 2.1 memiliki arti masing-masing yaitu:

- Kuadran 1 (*Concentrate These*), yaitu untuk variabel yang dianggap pelanggan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun performansi variabel pada kuadran ini harapan pelanggan belum dapat terpenuhi atau rendahnya tingkat kepuasan pelanggan sehingga variabel layanan perlu ditingkatkan lagi.
- Kuadran 2 (*Keep up the Good Work*), yaitu untuk variabel yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelanggan puas akan pelayanan tersebut. Ekspektasi pelanggan sudah sesuai dengan pelayanan perusahaan (tingkat kepuasan pelanggan tinggi). Sehingga pelayanan untuk variabel ini perlu dipertahankan kualitas/prestasinya karena termasuk layanan yang unggul.
- Kuadran 3 (*Low Priority*), yaitu variabel yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan performansi layanan yang diberikan tidak terlalu memberi kepuasan. Sehingga variabel pada kuadran ini peningkatan kualitas harus dipertimbangkan kembali mengenai manfaat yang diterima perusahaan dan pelanggan akan kecil.
- Kuadran 4 (*Possible Overkill*), yaitu variabel yang dirasa terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh pelanggan, sehingga layanan untuk variabel ini dapat dikurangi oleh perusahaan.

2. Analisis Kesenjangan (gap)

Analisis kesenjangan yaitu untuk melihat kesenjangan antara performansi suatu variabel layanan dengan harapan atau kepentingan terhadap variabel tersebut.

Gap didefinisikan sebagai perbedaan antara persepsi kualitas servis penyedia servis dan ekspekasi pelanggan (Sudhakar et al., 2011).