

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Transportasi

Kebutuhan manusia untuk terus bergerak dan beraktivitas dengan sebuah media yang digerakan oleh sebuah manusia, mesin atau hewan dilakukan dengan transportasi. Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana *trans* berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat lain.

Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Sedangkan menurut Nasution (2008) adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

2.2 Pengertian Transportasi Umum

Menurut Miro (2008) transportasi umum yaitu moda transportasi yang diperuntukkan untuk bersama (orang banyak), kepentingan bersama, menerima pelayanan bersama, mempunyai arah dan titik tujuan yang sama, serta terikat dengan peraturan trayek yang sudah ditentukan dan jadwal yang sudah ditetapkan

dan para pelaku perjalanan harus wajib menyesuaikan diri dengan ketentuan-ketentuan tersebut apabila angkutan umum ini sudah mereka pilih.

Warpani (1990) menyatakan bahwa angkutan umum penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau membayar. Termasuk dalam pengertian angkutan penumpang adalah angkutan kota (minibus, bus, dan lain-lain), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara.

2.2.1 Transportasi Umum dalam Trayek

Transportasi umum dan trayek adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dalam jaringan trayek secara teratur dengan penjadwalan tetap atau tidak terjadwal untuk pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum dalam trayek tetap dan tertentu, dilakukan dalam jaringan trayek.

2.3. Manajemen Kualitas

Conference Board (1989), sebuah kelompok riset bisnis New York, melaporkan bahwa lebih dari 30 persen responden terhadap survei mereka melaporkan bahwa manajemen mutu telah meningkatkan kinerjanya, dengan kurang dari 1 persen kinerja pelaporan menurun sebagai hasil implementasi manajemen mutu. Arthur D. Little Corporation (1992) menghasilkan sebuah laporan internal berdasarkan survei terhadap 500 perusahaan besar di AS, yang menyatakan bahwa 93 persen responden mengaku memiliki beberapa bentuk implementasi manajemen mutu, dan 35 persen melaporkan bahwa usaha yang telah dilakukan memiliki dampak kinerja yang signifikan, sementara 62 persen masih mengharapkan dampak signifikan selama tiga tahun ke depan.

2.4 Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1988) menciptakan instrumen berbentuk survei bernama SERVQUAL yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dari suatu organisasi. SERVQUAL terdiri dari 22 komponen yang dikelompokkan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu,

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik meliputi perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan pegawai.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu, pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy* (empati) yaitu, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya

memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.4.1 Kualitas Pelayanan dalam Transportasi Publik

Secara operasional, kualitas pelayanan transportasi publik adalah kemampuan para penyedia jasa angkutan untuk melakukan pelayanan pada para pelanggannya secara akurat dan terpercaya. Indikator-indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan menggunakan lima indikator dari SERVQUAL dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015:

Tabel 2.1
Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan menurut	
SERVQUAL (Parasuraman, 1988)	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015
Kehandalan (Reliability)	a. Ketepatan waktu datang dan pergi
	b. Waktu tunggu untuk memperoleh angkutan
	c. Waktu menunggu dihalte
	d. Waktu tempuh
	e. Pemberian informasi yang tepat
	f. Ketersediaan informasi jadwal dan rute
Daya Tanggap (Responsiveness)	a. Kedisiplinan pengemudi (Ketaatan pengemudi terhadap peraturan lalulintas)
	b. Ketrampilan pengemudi dalam berkendara
	c. Kejelasan identitas pengemudi dan kendaraan
	d. Ketersediaan angkutan saat dibutuhkan
	e. Penumpang tidak melebihi kapasitas kendaraan
	f. Kepadatan penumpang (tidak berdesakan)
	g. Rute angkutan umum tidak terlalu panjang
	h. Kemudahan beralih rute/trayek dan moda angkutan

Lanjutan

Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Keselamatan penumpang saat di atas angkutan umum
	b. Keselamatan penumpang saat berhenti di halte atau terminal
	c. Keamanan saat diatas kendaraan maupun berhenti di tempat perhentian ataupun terminal
	d. Kenyamanan saat di atas kendaraan
Empati (<i>Empathy</i>)	a. Pelayanan yang baik dari pengemudi (Ramah, sopan, peduli)
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	a. Kebersihan/kerapihan angkutan
	b. Kelayakan armada (mobil penumpang)
	c. Biaya (tarif angkutan) perjalanan

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015

2.4.2 Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Seringkali terjadi *gap* atau kesenjangan antara pihak yang menerima jasa dengan perusahaan pemberi jasa tersebut. Semakin besar kesenjangan tersebut maka akan semakin besar kemungkinan terjadinya ketidakpuasan. Parasuraman dan rekan-rekan (Payne, 2000) berhasil mengidentifikasi lima model kesenjangan (*gap* yang biasa terjadi antara provider dan customer). Lima model tersebut adalah sebagai berikut:

1. Gap Harapan – Persepsi Manajemen
2. Gap Persepsi Manajemen – Harapan Kualitas Jasa
3. Gap Spesifikasi Kualitas Jasa – Penyampaian Jasa
4. Gap Penyampaian Jasa – Komunikasi Eksternal

5. Gap Jasa yang diharapkan – Jasa yang Dipersepsikan

Boulding et al. (1993) menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan gap analysis. Kesenjangan kualitas pelayanan diartikan sebagai kesenjangan antara pelayanan yang seharusnya diberikan dan persepsi konsumen atas pelayanan aktual yang diberikan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin baik kualitas pelayanan.

2.4.3 Evaluasi Kinerja Kualitas Jasa atau Pelayanan

Payne (2000) telah merumuskan teknik yang digunakan untuk memperbaiki kualitas jasa khususnya dalam konteks perusahaan jasa:

1. *Benchmarking*

Untuk mengevaluasi kualitas jasa, perlu kiranya mengembangkan kinerja perusahaan relatif terhadap para pesaingnya. *Benchmarking* merupakan pencarian cara terbaik untuk mencapai keunggulan kompetitif. Ini berasal dari praktik *dantotsu* Jepang yang berarti berusaha menjadi 'terbaik dari yang terbaik'. Jasa dan praktik perusahaan secara berkesinambungan dibandingkan dengan standar pesaing terbaik dan pemimpin-pemimpin industri yang teridentifikasi dalam sektor-sektor lain. Dengan mengamati dan mengukur yang terbaik di dalam dan di luar industri, ada kemungkinan untuk memperbaiki kinerja perusahaan.

2. Analisis Blueprinting/Proses Jasa

Perusahaan-perusahaan jasa yang berharap menyediakan tingkat kualitas jasa dan kepuasan pelanggan yang tinggi perlu memahami segala faktor yang bisa mempengaruhi persepsi pelanggan. Blueprinting atau analisis

proses jasa merupakan konsep yang merincikan sistem dan struktur dasar organisasi untuk mengembangkan pemahaman yang lebih luas mengenai proses jasa. Pendekatan ini memerlukan identifikasi semua titik kontak antara pelanggan dan penyedia jasa. Rincian yang mungkin dalam service encounter selanjutnya dapat diidentifikasi. Ini kemudian dapat ditindaklanjuti dan diperbaiki, dengan demikian memperbaiki kualitas jasa.

2.5 Standar Pelayanan Transportasi Umum Menurut Undang-Undang

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 PM 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor dalam Trayek menjadi acuan dalam memenuhi standar pelayanan minimal TransJogja. Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud meliputi jenis pelayanan dan mutu pelayanan. Jenis pelayanan meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Sedangkan mutu pelayanan meliputi indikator dan nilai (ukuran atau jumlah).

2.6 Keterkaitan antar Variabel

Kelima indikator kualitas pelayanan dari Parasuraman yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness*, (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) memiliki keterkaitan satu dengan yang lain sebagai penyusun dari metode perhitungan SERVQUAL untuk meneliti adanya *gap* (kesenjangan) di dalam kelima indikator tersebut.

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis (thn)	Judul Artikel	Judul Jurnal	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Kesimpulan
1	Kenneth Clow E. & Douglas W. Vorhies (1993)	Building a competitive advantage for service firms: Measurement of consumer expectations of service quality	The Journal of Services Marketing; 1993; 7, 1; ProQuest pg. 22	Membangun keunggulan kompetitif bagi perusahaan jasa: Pengukuran harapan konsumen terhadap kualitas layanan	-Ekspetasi Konsumen -Kualitas Pelayanan	Data dikumpulkan dalam desain penelitian dua-fase sekitar tiga bulan antara fase pengumpulan data. Sebuah tujuh poin skala semantik diferensial digunakan untuk mengukur persepsi ini. Setelah pengumpulan data tahap satu, responden diminta untuk berlangganan restoran.	jelas bahwa konsumen beralih harapan mereka dari waktu ke waktu satu dua jika harapan pada saat dua diukur bersamaan dengan evaluasi konsumen pengalaman mereka setelah mengkonsumsi layanan.	Pelanggan yang memiliki pengalaman negatif dengan layanan cenderung melebih-lebihkan harapan mereka, menciptakan kesenjangan yang lebih besar; pelanggan yang memiliki pengalaman positif cenderung mengecilkan harapan mereka, sehingga kesenjangan yang lebih kecil. Jadi untuk pengukuran yang akurat dari kesenjangan, harapan harus diukur sebelum layanan dan pengalaman harus diukur setelah layanan.

No.	Penulis (thn)	Judul Artikel	Judul Jurnal	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Kesimpulan
2	Vivek Agrawal, Vikas Tripathi, Anand Mohan Agrawal	Methodology for Evaluating Service Quality of Public Transport: Case of Delhi, India	Journal of Supply Chain Management Systems, Volume 4, 88-100 (Jan 2015)	Membandingkan kinerja beberapa penyedia layanan transportasi public (HR, Private, DTC) di Delhi, India	Service Quality, Public Transportation,	Menggunakan kuesioner berbasis SERVQUAL, Data diolah menggunakan Fuzzy TOPSIS sehingga menghasilkan keputusan yg tepat,	Hasil penelitian ini telah melanggar mitos umum bahwa pelayanan publik yang tidak setara dibandingkan dengan penyedia layanan swasta, khususnya di sektor transportasi. analisis menunjukkan bahwa peningkatan layanan kualitas dapat mengurangi jumlah masalah yang terkait dengan kemacetan lalu lintas, polusi dll	DTC is the best service provider for the passengers as compared to Haryana Roadways and private transport operators. Thus, this research submits an idea for comparing the service quality of the public transport operators in NCR for daily passengers depending on several service quality factors/ items.

No.	Penulis (thn)	Judul Artikel	Judul Jurnal	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Kesimpulan
3	Sigit Haryono	Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta	Jurnal Administrasi Bisnis Volume 7, Nomor 1 Juli 2010	menganalisis kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan khususnya bis di kota Yogyakarta.	Kualitas Pelayanan, Trans Jogja	penelitian survai yang bertipe deskriptif, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara	kinerja paling rendah ada pada variabel bukti fisik. Variabel bukti fisik juga merupakan variabel yang selisih kinerja dan harapannya paling tinggi.	rata-rata responden tidak puas terhadap kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan (bus kota) di Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat bahwa rata-rata harapan sebesar 4,55 yang masuk pada kategori sangat tinggi tidak diimbangi dengan kinerja sebesar 2,79 yang masuk pada kategori sedang. Artinya, harapan responden sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan tidak diimbangi dengan kinerja yang sama.

No.	Penulis (thn)	Judul Artikel	Judul Jurnal	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Kesimpulan
4	Tri Basuki Joewono · Djoen San Santoso · Dhany Utami Ningtyas	The causal relationship of the service quality of the TransJakarta Busway	Public Transp (2012) 4:77–100	memberikan penjelasan mengenai hubungan kausal kualitas pelayanan TransJakarta Busway.	Service Quality, TransJakarta Busway, Loyalty	Menggunakan 2 set data dari kuesioner. Data yang berkaitan dengan koridor pertama dan data yg berkaitan dengan semua koridor (7 koridor). Model persamaan structural digunakan untuk menunjukkan dan menguji hubungan dari susunan loyalitas dan kualitas pelayanan berdasarkan image dan fakta	Menunjukkan perbedaan antara kedua jenis data tersebut	Analisis kualitas pelayanan membutuhkan evaluasi setiap aspek dari semua koridor untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif daripada hanyamengndalkan informasi yang berkaitan dengan koridor tertua

No.	Penulis (thn)	Judul Artikel	Judul Jurnal	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Kesimpulan
5	Laura Eboli • Gabriella Mazzulla	Relationships between rail passengers' satisfaction and service quality: a framework for identifying key service factors	Public Transp (2015) 7:185–201	mengembangkan alat yang tepat untuk mengukur dan layanan monitoring kualitas yang diperlukan	Servic Quality, Railway Service, Key Service Factor	berdasarkan perspektif pelanggan karena mereka mempertahankan bahwa pelanggan memiliki elemen yang tepat untuk tepat menilai layanan yang digunakan. model persamaan struktural diformulasikan untuk mengeksplorasi dampak hubungan antara kepuasan pelanggan global dan atribut kualitas layanan, seperti keamanan, kebersihan, utama dan layanan tambahan, informasi tentang layanan, dan personil, dan untuk memverifikasi mana atribut-atribut ini merupakan faktor kunci dari layanan kualitas.	SEM adalah metodologi yang sesuai untuk menghasilkan hubungan sebab akibat antara kepuasan penumpang berbasis rel dengan kualitas pelayanan, serta mengidentifikasi faktor kunci kepuasan yang mempert	Framework yang didapatkan dari penelitian dapat digunakan untuk meneliti perusahaan berbasis rel yang serupa dan menyediakan alat yang berguna untuk perencanaan pendanaan.

No.	Penulis (thn)	Judul Artikel	Judul Jurnal	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Kesimpulan
6	Krishna K. Govender (2014)	Public transport service quality in South Africa: A case study of bus and mini bus services in Johannesburg	African Journal of Business Management Vol. 8(10), pp. 317-326, 28 May, 2014	Mencari tahu dan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi public berbasis jalan di Johannesburg	Pelayanan transportasi bus, pelayanan transportasi taksi	wawancara tatap muka menggunakan kuesioner terstruktur untuk survei sampel kenyamanan dari 690 penumpang	Minibus taksi menjadi moda transportasi yang dominan dari bus. Tetapi masyarakat lebih memilih bus	Mereka harus meningkatkan kondisi dari shelter taksi, meningkatkan frekuensi pelayanan saat padat pada saat tertentu, mendekati pelanggan ke tujuannya dengan mengintegrasikan armada dan pengurangan transfer kendaraan, meningkatkan keselamatan pelanggan dan meningkatkan daya beli jasa dari pelanggan

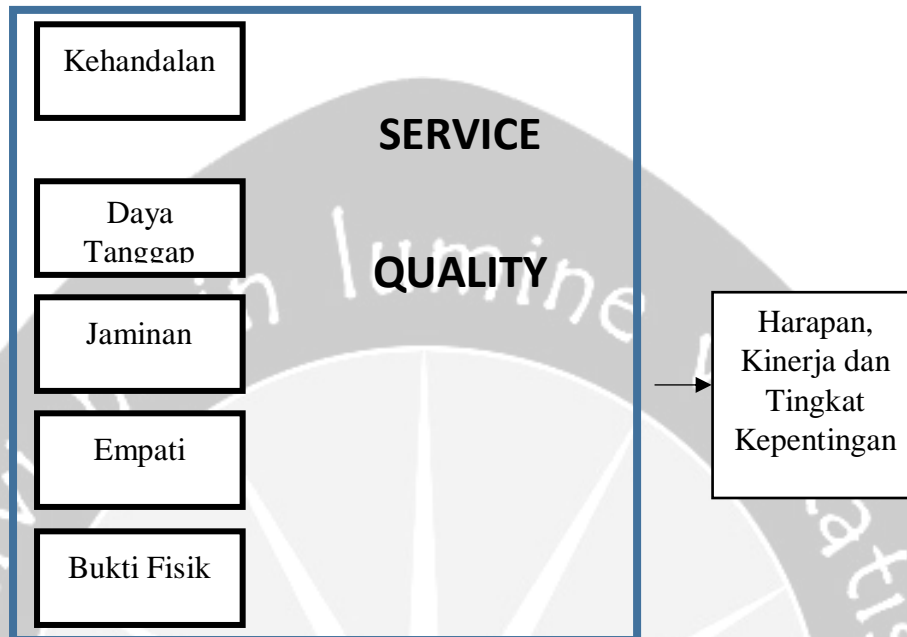
No.	Penulis (thn)	Judul Artikel	Judul Jurnal	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Kesimpulan
7	Tong Wen	Fuzzy Evaluation of General Public Transportation Service Level in Small and Medium-sized Cities	Applied Mechanics and Materials Vols. 209-211 (2012) pp 856-860	Menggunakan metode kelompok eigenvalue dan fuzzy utk evaluasi menyeluruh dari tingkat layanan bus	General public transportation, Service level, Evaluation index, Small and Medium-sized Cities	. Metode eigenvalue utk menentukan pembobotan indeks, lalu metode rasio	Tingkat pelayanan yiyang center convention city public transport berada di kondisi pembangunan berkelanjutan. Dari tingkat layanan bus, fasilitas tersebut mendapatkan tingkat pembobotan tertinggi yaitu 19.8%. maka harus fokus pada meningkatkan pusat layanan bus seperti bus transfer facilities, tanda marka dan sebagainya	Meningkatkan kualitas pelayanan transportasi public serta mempromosikan pengembangan kota yag cepat dan baik dari segi transportasi konvensional memegang peranan penting. Eigenvalue merupakan pengembangan dari metode evaluasi dan AHP untuk menilai rutinitas tingkat pelayanan bus

No.	Penulis (thn)	Judul Artikel	Judul Jurnal	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Kesimpulan
8	Andrey Sergeevich Mikhaylov, Ivan Sergeevich Gumenuk, Anna Alekseevna Mikhaylova	The SERVQUAL Model in Measuring Service Quality of Public Transportation: Evidence from Russia	QUALITY access to success Vo l. 16, No . 14 4/February y 2015	menemukan kesenjangan kualitas harapan pelanggan dan persepsi tentang pelayanan angkutan umum	SERVQUAL, public transportation in Russia, Kaliningrad Region, Service Quality	Metode SERVQUAL menggunakan 7 skala ke 400 responden di Kaliningrad.	lingkungan layanan, yang meliputi dimensi tangibles, menerima kesenjangan terbesar harapan-persepsi ', sementara hasil dan proses atribut yang dari kepuasan moderat. Meskipun faktor dalam dimensi assurance juga negatif mempengaruhi keseluruhan penilaian kualitas pelayanan angkutan umum di kota Kaliningrad.	Model SERVQUAL adalah alat yang cukup untuk mengukur layanan kualitas dari perspektif pelanggan, meskipun satu tidak bisa menggambar gambaran lengkap secara nya. Untuk menggunakan data untuk manajerial Tujuan peran dan dampak dari semua pemangku kepentingan harus dipertimbangkan, dan kesimpulan yang komprehensif terbuat.

No.	Penulis (thn)	Judul Artikel	Judul Jurnal	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Kesimpulan
9	Margareth Evelyn Bolla, Tri Mardiyati W. Sir	Analisis Kinerja Angkutan Umum Pada Rute Rencana Terminal – Kampus Universitas Timor Kota Kefamenanu Propinsi Ntt	The 16 th FSTPT International Symposium, UMS Surakarta, November 1-2, 2013	mengetahui kinerja angkutan umum pada rute rencana Terminal – Kampus Universitas Timor dan untuk menentukan besar kebutuhan angkutan umum pada rute tersebut	Transportasi Publik, Kinerja, Rute	Data – data diperoleh melalui survey statis dan dinamis pada hari pengamatan. Hasil analisis dengan merujuk pada standar pelayanan angkutan umum Direktorat Jenderal Perhubungan Darat	kinerja angkutan umum rute rencana Terminal – Kampus Universitas Timor adalah baik, dengan besarnya kebutuhan angkutan umum untuk melayani rute tersebut sebanyak 6 unit kendaraan untuk setiap waktu sirkulasi	rute Terminal – Kampus Universitas Timor layak ditetapkan sebagai satu trayek tetap angkutan umum di Kota Kefamenanu.

No.	Penulis (thn)	Judul Artikel	Judul Jurnal	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Kesimpulan
10	Imam Basuki	Pemeliharaan Kinerja Angkutan Umum Perkotaan Menuju Transportasi Berkelanjutan	KoNTekS 6 T-83 Universitas Trisakti, Jakarta 1-2 November 2012	meninjau tentang sistem pelayanan minimal angkutan umum perkotaan yang perlu diperhatikan.	kinerja, evaluasi, angkutan umum perkotaan, transportasi berkelanjutan.			Perencanaan dan pelaksanaan perbaikan angkutan umum perkotaan harus direncanakan secara komprehensif dan bersinergi dengan Departemen terkait lainnya. 2) Perlu dilakukan perubahan radikal konsep penyelenggaraan dan pengelolaan angkutan umum perkotaan dengan melibatkan masyarakat. 3) Pemeliharaan kinerja angkutan umum perkotaan berdasar aturan yang ada perlu dilakukan secara menerus, rutin dan juga dibarengi dengan tindakan penegakan hukum sehingga pada akhirnya masyarakat akan memilih penggunaan angkutan umum dibandingkan angkutan pribadi sehingga pada akhirnya akan mendukung kepada tujuan transportasi berkelanjutan

2.8. Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut: Pengukuran kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan dapat dilakukan dengan pendekatan SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan melihat harapan, kinerja, dan tingkat kepentingan dari kelima dimensi tersebut akan diketahui sejauh mana kualitas pelayanan telah diberikan, apakah sesuai dengan harapan dan kepentingan dari pelanggan, sehingga akan diketahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan.