

## BAB II

### TINJAUAN LITERATUR

#### 2.1 Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas merupakan ciri-ciri dan atau karakteristik-karakteristik dari produk atau jasa dalam hal kemampuannya dalam pemenuhan kebutuhan yang ada atau yang bersifat laten (Cookson & Stirk, 2019). Definisi dari kualitas adalah “*Quality is totally of feature and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*” (Kotler, 2000, dalam Astuti, 2012). Menurut Simamora (2002) dikatakan bahwa kualitas yang sebenarnya adalah persepsi. Oleh karena itu pemasar harus melihat bahwa realitas bukan sekedar realitas namun realitas adalah persepsi. Ketika diukur kualitasnya adalah jasa, atau yang diketahui sebagai kualitas pelayanan hingga penilaian tentang kualitas pelayanan dan atau kualitas jasa memiliki kaitan dengan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan dari pelanggan. Ditegaskan bahwa persepsi yang dimaksud adalah realitas, maka Payne (2000) mengatakan bahwa dari kualitas pelayanan serta jasa yang ditunjukkan dapat menunjukkan nilai dari kinerja.

Maka dari itu Payne (2000) mengemukakan bahwa terdapat dua bagian penting yang ada dalam kualitas yaitu:

- Kualitas teknis yang adalah proses operasi jasa
- Kualitas fungsional adalah proses dari interaksi pelanggan dan yang menyediakan jasa.

## 2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya memiliki tujuan untuk mendapatkan bahan yang dapat dibandingkan dari acuan yang ada. Selain itu, agar dapat menghindari kesamaan dengan penelitian ini. Maka dari itu, tinjauan literatur dibawah ini merupakan hasil dari berbagai penelitian sebelumnya yakni sebagai berikut:

1. Penelitian Haryono (2010), berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif. Teknik dari pengumpulan data ini melalui riset menggunakan kuisisioner dan wawancara terhadap responden. Penelitian ini memiliki tujuan agar dapat mengetahui kualitas pelayanan dari angkutan umum perkotaan (bus) di Kota Yogyakarta. Skala yang digunakan untuk mengetahui skor rata-rata jawaban responden adalah skala 1 sampai 5, dengan kategori penilaian 1 – 1,79 sangat tidak baik, 1,80 – 2,59 tidak baik, 2,60 - 3,39 cukup baik, 3,40 – 4,19 baik dan 4,20 – 5,00 sangat baik. Hasil yang didapatkan, rata-rata dari responden menganggap kualitas pelayanan masih tidak memuaskan sehingga harapan sebesar 4,55 yang masuk dalam kategori sangat tinggi tidak seimbang dengan kinerja yang ada yaitu sebesar 2,79 yang termasuk dalam kategori sedang. Artinya bahwa, harapan dari responden terhadap kualitas pelayanan sangat tinggi namun tidak tiimbangi dengan kinerja yang ada. Dapat dilihat dari nilai rata-rata variabel yang diketahui bahwa kinerja sangat rendah nilainya dibandingkan dengan variabel bukti fisik. Variabel dari bukti fisik adalah variabel selisih dari kinerja yang memiliki harapan

yang tinggi. Diartikan bahwa responden tidak puas dengan variabel tersebut. Variabel empati memiliki selisih yang terendah.

2. Penelitian dari Riansyah, dkk. (2018) berjudul "*Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang*". Penelitian ini memilih metode deskriptif terhadap metode yang digunakan. Tujuan dari penelitian ini agar dapat mengetahui kualitas pelayanan dari transportasi umum di kota Palembang yang diketahui belum memenuhi kebutuhan dari masyarakat, sehingga masih dibutuhkan tatanan yang baik dari segi sistem dan pelayanan secara terpadu. Hasil penelitian yang ada menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kinerja, kinerja mempengaruhi kepuasan masyarakat, dan dalam hal ini kualitas pelayanan dan kinerja tidak memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat di kota Palembang. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa pengaruh total dari kualitas pelayanan dalam kinerja angkutan umum (transmusi) terhadap kepuasan masyarakat terdapat pengaruh tidak langsung yang lebih besar dari pengaruh langsung atas kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat.
3. Penelitian Trisna (2015) berjudul "*Keputusan Pemilihan Masyarakat Terhadap Angkutan Umum Perkotaan Bus Trans Metro Pekanbaru*". Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Tujuan yang ada pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pengambilan keputusan masyarakat dalam pemilihan moda serta mengetahui karakteristik penumpang bus Trans Metro Pekanbaru. Dari

penelitian tersebut, kesimpulan yang diambil adalah adanya pengaruh positif dan signifikan antara bus Trans Metro yang murah seiring dengan penggunaan transportasi Trans Metro sebagai alat transportasi yang terpadu, sehingga masyarakat sangat setuju kalau pada akhirnya Trans Metro memang lebih efisien dibanding dengan angkutan umum lainnya.

4. Penelitian dari Przybylowski, dkk. (2021) berjudul “*Mobility Behaviour in View of the Impact of the COVID-19 Pandemic—Public Transport Users in Gdansk Case Study*”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak pandemi COVID-19 terhadap perilaku mobilitas khususnya pengguna angkutan umum, dalam hal mobilitas masyarakat. Berdasarkan penelitian tersebut, kesimpulan yang didapatkan Pandemi COVID-19 memang sangat mempengaruhi berbagai aktivitas sosial dan ekonomi manusia. Mobilitas adalah salah satunya; orang kebanyakan tinggal di rumah, dan oleh karena itu, telah terjadi penurunan lalu lintas yang signifikan dan pengaruh yang signifikan pada pemisahan modal. Pihak berwenang dan operator di seluruh dunia harus merespons pandemi dengan cepat, dan menemukan solusi yang cepat dan efisien untuk menjamin mobilitas yang aman. Sayangnya, penggunaan bentukkomuter yang berkelanjutan, seperti transportasi umum dan layanan mobilitas bersama, menurun drastis. Orang-orang lebih memilih kendaraan pribadi, seperti mobil dan sepeda, dan berjalan kaki selama *lockdown*.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang

No	Peneliti (Terdahulu)		Peneliti (Sekarang)	
1	Sigit Haryono (2010)	Menganalisis Kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan (bus kota) di Yogyakarta	Mikha Angie Rebecca Pungus	Mengevaluasi apa saja faktor yang mempengaruhi pertimbangan penggunaan angkutan umum perkotaan sebelum pandemi dan pasca pandemi di kota Yogyakarta dan Mengetahui bagaimana pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih angkutan umum perkotaan yang adaptif pasca pandemi
2	Oktariansyah, Reina Damayanti, Benny Uman, dan Andri Eko Putra, (2018)	Menganalisis kualitas pelayanan angkutan umum yang mempengaruhi kepuasan penumpang		
3	Meilisa Trisna (2015)	Menganalisis pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih moda angkutan transportasi kota di Pekanbaru		
4	Adam Przybylowski, Sandra Stelmak dan Michal Suchanek (2020)	Mengetahui Dampak COVID-19 terhadap mobilitas masyarakat terlebih khusus dalam penggunaan angkutan umum		