

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Angkutan

Angkutan merupakan sarana yang digunakan untuk memindahkan barang dan orang dari satu tempat ke tempat lainnya. Tujuan dari angkutan adalah untuk membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya (Warpani, 1990).

Menurut Undang-Undang No.22 Tahun 2009 menyebutkan bahwa angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

2.2 Evaluasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016), evaluasi adalah pengumpulan dan pengamatan dari berbagai macam bukti untuk mengukur dampak dan efektifitas dari suatu objek, program, atau proses berkaitan dengan spesifikasi dan persyaratan pengguna yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi disini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap satu perusahaan umum dan hal-hal yang dapat ditingkatkan oleh perusahaan tersebut.

2.3 Kualitas Jasa

Jasa adalah aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono dan Chandra, 2011). Dimensi kualitas jasa menurut Zeithami et. al. yang dikutip Umar (2003) dapat dibagi menjadi lima dimensi yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan untuk mewujudkan jasa sesuai dengan janji yang ditawarkan yang akan terlihat pada ketepatan jadwal berangkat dan jadwal tiba serta makanan atau *snack* yang akan diterima pada saat perjalanan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dengan permintaannya terkait dengan jasa yang ditawarkan. Hal ini dapat dilihat pada kesigapan karyawan pada konsumen saat pembelian tiket.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu tingkat jaminan meliputi kemampuan pihak penyedia jasa untuk menciptakan rasa aman dan nyaman. Kemanan menjadi salah satu hal yang penting karena hingga sekarang masih ada orang yang menghindari angkutan umum karena beberapa kali terjadinya kasus pencurian pada angkutan umum.
4. Empati (*emphaty*), yaitu perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, hal ini dapat tercermin pada kemudahan untuk berkomunikasi kepada penyedia jasa dan waktu beroperasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu penampilan fisik. Seperti kondisi armada bus, penampilan karyawan dan kebersihan di dalam armada bus.

2.4 Angkutan Umum

Angkutan umum adalah sarana masyarakat untuk memindahkan barang atau manusia yang dapat digunakan oleh semua masyarakat umum. Angkutan umum sendiri dibagi menjadi 2 macam yaitu angkutan umum penumpang dan angkutan barang. Angkutan umum penumpang adalah angkutan umum memiliki

sistem sewa/bayar. Termasuk dalam angkutan umum adalah angkutan kota (bus minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara. Ukuran baik dan buruknya angkutan umum adalah pelayanan yang aman, cepat, murah, dan nyaman (Warpani, 1990).

Jenis pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek menurut Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan adalah:

1. Angkutan lintas batas negara.
2. Angkutan antarkota antarprovinsi.
3. Angkutan antarkota dalam provinsi.
4. Angkutan perkotaan.
5. Angkutan pedesaan.

2.5 Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* (memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Sementara menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah merasakan dan membandingkan kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapannya.

Menurut Barnes (2003) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian atas keistimewaan dari suatu

barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan diatas harapan.

