

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Transportasi**

Menurut Sadyohutomo (2008) layanan transportasi adalah memindahkan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain sehingga diperoleh manfaat. Manfaat perpindahan tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek sesuai dengan tujuannya, yaitu aspek ekonomi, sosial, politis bahkan hankam. Sadyohutomo (2008) mengatakan bahwa transportasi adalah perpindahan barang atau manusia dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan (kuda,sapi, kerbau) atau mesin. Transportasi terdapat unsur unsur yang terkait erat dalam berjalannya konsep transportasi itu sendiri. Unsur- unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- a. manusia yang membutuhkan.
- b. barang yang dibutuhkan.
- c. kendaraan sebagai alat /sarana.
- d. jalan dan terminal sebagai prasarana transportasi.
- e. organisasi (pengelola transportasi).

Menurut Sadyohutomo (2008) jenis transportasi terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Transportasi darat: kendaraan bermotor, kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda,sapi,kerbau) atau manusia. Moda transportasi darat dipilih berdasarkan faktor-faktor seperti jenis dan spesifikasi kendaraan,

jarak perjalanan, tujuan perjalanan, ketersediaan moda, ukuran kota dan kepadatan pemukiman, faktor sosial- ekonomi.

2. Transportasi air (sungai, danau, laut, kapal, tongkang, perahu, rakit).
3. Transportasi udara : Pesawat terbang. Transportasi udara dapat menjangkau tempat- tempat yang tidak dapat ditempuh dengan moda darat atau laut, di samping mampu bergerak lebih cepat dan mempunyai lintasan yang lurus, serta praktis bebas hambatan.

Berdasarkan pelakunya, pelayanan transportasi dibedakan menjadi dua yaitu pelayanan oleh pemerintah dan pelayanan oleh swasta. Pelayanan oleh pemerintah lebih diutamakan pada pengaturan transportasi sedangkan pelayanan penyelenggaraan transportasi lebih banyak dilakukan oleh pihak swasta. Penyelenggaraan pelayanan transportasi menurut Sadyohutomo (2008) harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Aman yaitu barang yang dipindah tidak menjadi rusak atau cacat dan kalau untuk manusia prinsip aman mencakup bebas dari cedera atau sampai merenggut jiwa.
- b. Nyaman yaitu barang mati tidak mengalami penurunan kualitas, barang hidup (hewan, tumbuhan) tidak tersiksa dan mengalami penurunan kualitas sedang manusia perlu merasa nyaman sejak persiapan, selama perjalanan maupun sesudah menempuh perjalanan.
- c. Mudah yaitu tingkat kemudahan diukur dengan seberapa banyak pilihan yang tersedia bagi konsumen, seperti jenis kendaraan, rute perjalanan, jadwal waktu pelayanan dan biaya. Semakin banyak pilihan yang tersedia

menunjukkan tingkat kemudahan dan fleksibilitas perjalanan bagi masyarakat.

- d. Ekonomis yaitu murah, terjangkau semua lapisan masyarakat.
- e. Lancar menjamin ketepatan waktu dalam penyediaannya dan waktu tempuh yang sesingkat-singkatnya.
- f. Ramah lingkungan yaitu tidak berdampak negatif (misal getaran, kebisingan, dan gas buang) yang dapat merusak lingkungan.

## **B. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah berasal dari kata puas artinya merasa senang perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa dalam mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Supranto 2001, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Supranto,2001). Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Menurut Rangkuti (2003), kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

Irawan (2003) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan serta tidak langsung mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar. Dalam jangka pendek seringkali, tidak terlihat hubungan

antara kepuasan pelanggan dengan tingkat keuntungan, karena kepuasan adalah strategi kepuasan yang bersifat defensive, maka kemampuan untuk mempertahankan pelanggan itulah yang akhirnya mempengaruhi keuntungan dalam jangka pendek.

### C. Faktor – Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan

Irawan (2003) mengemukakan bahwa terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan pelanggan, yaitu:

#### 1. Kualitas Produk

Kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu *performance, reliability, conformance, durability, dan consistency*. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

#### 2. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep serqual meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.

#### 3. Faktor Emosional

Kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya.

#### 4. Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat value for money yang tinggi.

#### 5. Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Pagano dan McKnight dalam Masri (2002), mengembangkan pengukuran kepuasan pelanggan yang sering digunakan pada jasa transportasi, meliputi delapan aspek pelayanan, masing-masing dipercayai mewakili kebutuhan dasar dari keseluruhan dimensi kualitas, yaitu:

a. Keandalan dan kinerja tepat waktu (*reliability and on-time performance*). Pengumuman penundaan/pembatalan keberangkatan (*notification of delays and cancellations*) waktu tunggu (*wait times*), alasan kedatangan yang tepat waktu (*reasonably on-time arrivals*), minimal penundaan atas kendaraan (*minimal on-vehicle delays*).

b. Kenyamanan (Comfort)

Adanya jaminan (*guaranteed space*), kondisi dan kebersihan kendaraan (*condition and cleanliness of vehicles*), kemulusan perjalanan (*smoothness of ride*), ventilasi dan penyejuk udara (*air*

*conditioning and ventilation*), tempat berlindung (*shelter*) dan tempat duduk untuk menunggu di luar ruang.

c. Kemudahan Membuat Reservasi.

Akomodasi yang berubah (*accomodation to changes*) menentukan pengendara atau menyusun waktu penjemputan (*rider determined or preset pick-up times*), memperpendek waktu pemesanan atau reservasi (*shortness of reservation time*) dan prosedur reservasi yang mudah (*easy of procedure*).

d. Perluasan Layanan (*Extend Of Service*).

Layanan total 24 jam (*total hour of availability*), pembatasan jarak (*distance restriction*), layanan akhir minggu dan sore hari (*weekend and evening service*), penolakan perjalanan yang rendah disebabkan pembatasan kapasitas (*low rate of trips denial due to capacity constraint*).

e. Akses Kendaraan (*Vehicles Access*).

Lebar lorong antar tempat duduk (*aisle width*) di gerbong KA, tinggi pijakan kaki pertama di pintu masuk gerbong (*first step height*), jumlah tangga masuk (*number of steps*), tingkat bantuan yang disediakan dari kendaraan sampai ke tujuan (*level of assistance provided from vehicles to destination*), bantuan bagasi (*assistance with packages*).

6. Keamanan (*Safety*)

Tingkat kemungkinan terjadi kecelakaan yang rendah (*low probability of assault or accidental injury*), masinis yang mendahulukan keamanan, lintasan kereta api yang aman dan jalur rel kereta api yang aman.

7. Karakteristik masinis dan kru (*driver & crew characteristic*).

Kemampuan menangani medis dalam keadaan darurat (*ability to handle medical emergencies*), jujur dan ramah (*courteous and friendly*), sensitive dan memahami kebutuhan penumpang kereta api (*sensitive and knowledgeable about riders need*), sensitive pada kebutuhan individual, tingkat profesionalisme dan berpengalaman.

8. Tanggung Jawab Pada Individual (*responsiveness to individual*).

Operator telepon yang meyakinkan dan ramah, kemudahan memperoleh informasi yang jelas, bertanggung jawab pada keluhan dan pemberian saran dan mengikuti prosedur.

**D. Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Supranto (2001) menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pemimpin bisnis, antara lain:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.

3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).

Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan dan pelanggan pesaing. Dalam hal ini menurut Kotler 1996, (dalam Irwan ,2015) ada beberapa metode yang digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya yaitu :

- a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas –luasnya bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide – ide baru dan masukan bagi perkembangan perusahaan, sehingga dapat memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

- b. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus memberikan tanda signal positif bagi perusahaan terhadap pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu:

1) *Directly reported satisfaction.*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui ungkapan pernyataan dengan kata – kata seperti : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.

2) *Derived dissatisfaction.*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut 2 hal utama yakni , besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem analysis.*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok. Pertama , masalah – masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran – saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance performance analysis.*

Dalam teknik pengukuran, responden diminta untuk memberi peringkat berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut.

5) *Ghost shopping.*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkejakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopping tersebut menyampaikan temuan – temuannya

mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman dalam pembelian produk –produk tersebut.

6) *Last customer analysis.*

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini nantinya sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

**E. Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: Pm. 47 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api pasal 4 adalah :

- a. Standar pelayanan minimum dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b terdiri atas :
  - a) kereta api antarkota
  - b) kereta api perkotaan
- b. Standar pelayanan minimum dalam perjalanan pada kereta api antarkota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit meliputi :
  - a) Pintu
  - b) Jendela

- c) Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran
  - d) Toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan
  - e) Lampu penerangan dalam kereta
  - f) Pengatur sirkulasi udara
  - g) Rak bagasi;
  - h) Restorasi;
  - i) Informasi stasiun kereta api yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan;
  - j) Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang disabilitas;
  - k) Fasilitas kesehatan
  - l) Fasilitas keselamatan dan keamanan
  - m) Informasi petunjuk keselamatan dan evakuasi dalam keadaan darurat
  - n) Nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta;
  - o) Informasi gangguan perjalanan kereta api;
  - p) Ketepatan jadwal perjalanan kereta api.
- c. Standar pelayanan minimum dalam perjalanan pada kereta api perkotaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit meliputi:
- a) Pintu
  - b) Jendela
  - c) Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran
  - d) Lampu penerangan dalam kereta
  - e) Pengatur sirkulasi udara

- f) Rak bagasi
- g) Fasilitas pegangan penumpang berdiri
- h) Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan
- i) Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang disabilitas;
- j) Fasilitas khusus dan dan kemudahan bagi wanita hamil, orang sakit, dan lansia
- k) Fasilitas kesehatan
- l) Fasilitas keselamatan dan keamanan
- m) Informasi petunjuk keselamatan dan evakuasi dalam keadaan darurat
- n) Nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta
- o) Informasi gangguan perjalanan kereta api
- p) Ketepatan jadwal kereta api

## F. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO.	Judul Penelitian terdahulu	Metode Penelitian	Hasil
1.	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Bogor-Jakarta (Arie Satryo Wibowo 2013)	Metoda analisis dengan menggunakan analisis deskripsi, analisis Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA) dan analisis Chi Square antara variabel tingkat kepuasan dengan karakteristik responden.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sebagian besar adalah berjenis kelamin pria yaitu sebesar 63%. Usia responden sebagian besar pada usia produktif yaitu pada kisaran 18 – 25 tahun sebesar 35%, 35 – 45 tahun sebesar 26%, 25 – 35 sebesar 19%.
2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). (Richa Widyaningtyas 2010)	Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Part Analysis, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik.	Adjusted R square 0,860 menunjukkan bahwa 86 persen dari varian loyalitas konsumen adalah dijelaskan oleh variabel independen serta variabel intervening dalam persamaan regresi. Sedangkan 14 persen lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3.	Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelaaann Kereta Api Kelas Ekonomi (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api kamandaka). (Muhamad Yudi Pradana 2017)	Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengguakan analisis deskriptif dimana sebelumnya dilakukan uji validitas, reliabilitas dan analysis GAP (kesenjangan).	

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya baik dari tujuan, tempat penelitian maupun tahun penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Kamandaka dan menganalisisnya dengan metode deskriptif, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas, reliabilitas dan analisis gap (kesenjangan).

