

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Transportasi**

Transportasi adalah sebuah proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut dan mengalihkan baik barang maupun manusia di mana proses ini tidak lepas dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses pemindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Selain pengertian diatas, berikut definisi transportasi berdasarkan pandangan para ahli (Abdul Karim, 2023):

1. Miro

Transportasi adalah usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut dan mengalihkan objek dari satu tempat ke tempat lain, Dimana di tempat lain tersebut objek akan lebih bermanfaat dan dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

2. Nasution

Transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan.

Transportasi mempunyai fungsi yang penting bagi suatu negara, transportasi berfungsi sebagai penunjang pembangunan karena transportasi memberikan pelayanan bagi pengembangan maupun peningkatan berbagai kegiatan pada berbagai sektor, diantaranya sektor pertanian, Perindustrian, perdagangan, kesehatan, pendidikan, pariwisata dan lainnya (Fatimah, 2019).

#### **2.2 Jenis-jenis Transportasi**

Secara umum transportasi diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) moda, yaitu moda transportasi darat, moda transportasi udara dan moda transportasi laut (Fatimah, 2019). Berikut penjelasan untuk masing-masing moda transportasi tersebut:

##### **2.2.1 Moda Transportasi Udara**

Moda transportasi darat adalah moda transportasi yang mendukung proses keterikatan antara penumpang serta barang dengan sarana dan prasarana pada jalur darat dan udara yang berinteraksi dalam rangka perpindahan tempat. Kegiatan

transportasi udara dilayani oleh prasarana bandar udara yang melayani baik pada sisi udara maupun sisi darat. Jenis transportasi yang termasuk moda transportasi udara adalah pesawat terbang (Syafei & Said, 2022).

Transportasi udara mempunyai aksesibilitas yang baik untuk rute langsung, secara mobilitas transportasi udara mempunyai kecepatan yang tinggi, kapasitas yang terbatas untuk muatan barang. Efisiensi transportasi udara relatif rendah dari sisi energi dan biaya (Jinca, 2019).

### **2.2.2 Moda Transportasi Laut**

Moda transportasi laut adalah moda transportasi yang mendukung proses keterikatan antara penumpang serta barang dengan sarana dan prasarana pada jalur darat dan laut yang berinteraksi dalam rangka perpindahan tempat (Syafei & Said, 2022).

Moda transportasi laut memiliki aksesibilitas dan ketersediaan jaringan pelayaran dan akses terbatas. Transportasi laut mempunyai mobilitas kecepatan rendah, kapasitas dan kenyamanan penumpang terbatas. Efisiensi transportasi laut tinggi, biaya rendah untuk massal, hemat energi dan cocok untuk muatan barang. Jenis transportasi yang termasuk dalam moda transportasi jalan rel adalah kapal laut. (Jinca, 2019).

### **2.2.3 Moda Transportasi Darat**

Moda transportasi darat adalah moda transportasi yang mendukung proses keterikatan antara penumpang serta barang dengan sarana dan prasarana pada jalur darat yang berinteraksi dalam rangka perpindahan tempat. Jenis transportasi yang masuk dalam golongan moda transportasi darat yaitu Transportasi Jalan Raya dan Transportasi Jalan Rel (Jinca, 2019).

1. Transportasi Jalan Raya, memiliki aksesibilitas tinggi, langsung ke jalan dan terbuka oleh guna lahan. Mobilitas yang dimiliki transportasi jalan raya termasuk rendah dengan kecepatan terbatas. Transportasi jalan raya mempunyai efisiensi yang rendah dari sisi keselamatan, bahan bakar, biaya serta tidak hemat ruang. Jenis transportasi yang termasuk dalam moda

transportasi jalan rel adalah Bus, truk, mobil sepeda motor dan lain sebagainya (Fatimah, 2019).

2. Transportasi Jalan Rel, memiliki aksesibilitas yang tak setinggi transportasi jalan raya namun secara mobilitas mempunyai kecepatan yang lebih tinggi. Transportasi jalan rel dari segi biaya relatif tinggi pada aspek tenaga kerja per output rendah. Jenis transportasi yang termasuk dalam moda transportasi jalan rel adalah kereta api (Fatimah, 2019).

### **2.3 Angkutan Umum**

Angkutan Umum atau transportasi umum adalah layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk masyarakat umum (Prima, 2020). Angkutan umum merupakan angkutan penumpang dengan sistem sewa atau bayar, termasuk dalam angkutan umum yaitu bus, minibus, kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Setiawan et al., 2019)

Angkutan Umum jalur Babat-Lamongan diklasifikasikan sebagai Angkutan Perdesaan Bukan Bus Dalam Trayek, ruang lingkup angkutan ini mencakup usaha pengangkutan penumpang dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak bersinggungan dengan trayek angkutan perkotaan dengan menggunakan kendaraan bermotor bukan bus yang terikat dalam trayek (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013).

### **2.4 Karakteristik Pergerakan Penumpang**

Karakteristik pergerakan penumpang merupakan gambaran karakter penumpang yang terdiri atas anak sekolah, ibu rumah tangga, pekerja, dan pedagang, frekuensi penggunaan, tujuan perjalanan, dan waktu pergerakan. Karakteristik penumpang ini diperoleh dari kuesioner terhadap penumpang. (Sekar Tanjung & Dirgahayani, 2021).

Karakteristik pergerakan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan baik perkotaan maupun perdesaan. Karakteristik pergerakan penumpang dapat dijadikan acuan dalam upaya peningkatan pelayanan dengan menyediakan atribut pelayanan yang sesuai dengan karakter penumpang (Shah & Kubota, 2022).

## 2.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau jasa yang menentukan pemenuhannya kebutuhan yang diidentifikasi atau diantisipasi (International Organization for Standardization). Kualitas merupakan perbandingan antara harapan dan kinerja atau efek yang diterima, kualitas menjadi suatu tujuan yang harus dicapai (Jonkisz et al., 2021).

Kualitas Pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen (Ibrahim, 2019). Ukuran kualitas pelayanan angkutan umum yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman (Ariga & Bastian, 2020).

## 2.6 SERVQUAL (*Service Quality*)

SERVQUAL adalah indikator yang dirancang untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan parameter yang telah ditentukan. SERVQUAL pertama kali dikembangkan pada tahun 1985 oleh Zeithamlai, Parasuraman dan Barry, mereka berasumsi bahwa terdapat kesenjangan antara tingkat pelayanan yang diberikan dan harapan konsumen (Jonkisz et al., 2021).

Ketika harapan konsumen melebihi pengalaman yang didapatkan dari pelayanan akan muncul perbedaan dalam kualitas pelayanan. Identifikasi kualitas pelayanan dapat membantu meningkatkan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan akan meningkat (Jonkisz et al., 2021). SERVQUAL terdiri dari lima dimensi yaitu Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangibles*) (Mahardi et al., 2019).

Berikut penjelasan masing-masing dimensi SERVQUAL (Prima, 2020):

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, segera, akurat dan memuaskan. Item-item yang termasuk dalam dimensi keandalan yaitu: ketepatan waktu, kenyamanan dan keamanan.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu pelayanan dalam membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan serta kemudahan yang ditujukan pada pelanggan. Pelayanan diberikan dengan cepat dan tanggap. Item-item yang

termasuk dalam dimensi ketanggapan yaitu: ketersediaan angkutan, kesiapan operator angkutan dan kecepatan pelayanan.

3. Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan, kesopanan, kompetensi, keramahan yang diberikan kepada pelanggan. Item-item yang termasuk dalam dimensi jaminan yaitu: pengetahuan pengemudi tentang jalur angkutan, kesopanan dan kesopansantunan pengemudi.
4. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Item-item yang termasuk dalam dimensi empati yaitu: kepedulian pengemudi, perlakuan yang sama terhadap penumpang.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Item-item yang termasuk dalam dimensi bukti fisik yaitu: fasilitas angkutan, penampilan pengemudi dan kebersihan angkutan.

## **2.7 Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang konsumen jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Prima, 2020).

Kepuasan Masyarakat didefinisikan sebagai data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004).

## **2.8 Standar Pelayanan Angkutan Umum**

Standar pelayanan angkutan umum disusun dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 dan tambahan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Dalam peraturan tersebut terdapat 6 dimensi kualitas

pelayanan yaitu: Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan dan Keteraturan.

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan.

Penyedia jasa angkutan umum sebagai penyelenggara jasa angkutan orang dalam trayek wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

Standar Pelayanan Minimal sebagaimana meliputi:

- a. Keamanan;
- b. Keselamatan;
- c. Kenyamanan;
- d. Keterjangkauan
- e. Kesetaraan; dan
- f. Keteraturan.

Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat dibedakan berdasarkan jenis pelayanan:

- a. Angkutan lintas batas negara;
- b. Angkutan antarkota antarprovinsi;
- c. Angkutan antarkota dalam provinsi;
- d. Angkutan perkotaan; dan
- e. Angkutan perdesaan.

Angkutan umum jalur Babat-Lamongan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 diklasifikasikan sebagai angkutan perdesaan. Pemaparan standar pelayanan minimal angkutan perdesaan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 dan penambahan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 sebagai berikut:

1. Keamanan

Dimensi keamanan meliputi:

- a. Tanda pengenal awak kendaraan. Tersedia berupa papan informasi mengenai nama pengemudi di ruang pengemudi dan seragam pengemudi sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang.
  - b. Informasi trayek dan identitas kendaraan. Informasi trayek sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang, dipasang dengan ukuran yang proporsional serta tidak mengganggu pandangan. Sedangkan untuk identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan yang berfungsi untuk memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi.
2. Keselamatan
- Dimensi keselamatan meliputi:
- a. Pengemudi
    - 1) Kondisi fisik, pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental sebagai bukti pengemudi dalam kondisi sehat yang dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter setiap 1 tahun sekali.
    - 2) Kompetensi, pengemudi memiliki pengetahuan tentang rute, keterampilan mengemudi dan perilaku yang baik. Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas yang dibuktikan dengan mengikuti pelatihan/ penyegaran paling sedikit 1 kali setahun.
    - 3) Jam istirahat, pengemudi wajib istirahat paling lama 15 menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 jam berturut-turut, untuk menjaga agar kondisi pengemudi tetap prima.
  - b. Lampu senter, sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat yang tersedia paling sedikit 1 unit.
    - b1. Pintu keluar dan atau masuk penumpang, harus tertutup pada saat kendaraan berjalan untuk menjamin keselamatan penumpang.
    - b2. Ban, ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir.
    - b3. Rel korden (gorden) di jendela, posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan untuk mempercepat proses evakuasi).
    - b4. Alat pembatas kecepatan, dipasang pada kendaraan angkutan umum untuk mengendalikan kecepatan.

- b5. Pegangan tangan, dipasang pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar sebagai tempat pegangan penumpang yang berdiri apabila terjadi pengereman mendadak.
  - b6. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang.
  - b7. Alat pemukul/pemecah kaca, berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.
  - b8. Alat pemadam api ringan (APAR), tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan untuk memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.
  - b9. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI).
  - b10. Sabuk keselamatan, minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk.
  - c. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan, pengecekan kelaikan kendaraan sebelum beroperasi untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).
  - d. Dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang dan dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan, merupakan kewajiban penyedia jasa angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan.
3. Kenyamanan
- Dimensi kenyamanan meliputi:
- a. Kapasitas angkut, jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut untuk menjamin kenyamanan penumpang dengan ukuran paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.
  - b. Fasilitas sirkulasi udara, berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup untuk menjaga suhu ruang kendaraan dengan ukuran semua item berfungsi dengan baik.
  - c. Fasilitas kebersihan, berupa tempat sampah untuk menjaga kebersihan dalam kendaraan yang harus tersedia paling sedikit 1 buah.

- c1. Pengatur suhu ruangan, fasilitas pengatur suhu di dalam kendaraan menggunakan AC untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang.
  - c2. Larangan merokok, berupa stiker dan dengan gambar dan atau tulisan "Dilarang Merokok.
4. Keterjangkauan
- Dimensi keterjangkauan meliputi:
- a. Aksesibilitas, memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai tujuan. Rute yang dilewati angkutan sesuai yang telah ditetapkan dalam izin penyelenggaraan angkutan perdesaan.
  - b. Tarif, biaya yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan untuk menjamin kelangsungan hidup penyelenggara jasa angkutan dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat.
5. Kesetaraan
- Dimensi kesetaraan meliputi:
- a. Pelayanan prioritas, pemberian prioritas naik dan turun kendaraan yang diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak maupun Wanita hamil.
6. Keteraturan
- Dimensi keteraturan meliputi:
- a. Informasi pelayanan, berisi informasi tentang tarif dan trayek yang dilayani berupa tulisan yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang kendaraan.
  - b. Kinerja Operasional, agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis.

Penyedia jasa angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dalam trayek wajib menyesuaikan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 dan penambahan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015.

## 2.9 Populasi

Populasi adalah seluruh komponen yang dianggap mempunyai satu atau lebih kesamaan sehingga merupakan suatu kelompok. Kesamaan tersebut ditentukan oleh peneliti yang dapat berupa orang, kasus atau objek tergantung pada focus penelitian (Swarjana, 2022). Populasi juga dapat diartikan sebagai semua anggota kelompok baik manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal dalam satu tempat yang sama secara terencana yang menjadi target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian. (Amin et al., 2023).

Populasi diklasifikasikan dalam tiga kelompok, yaitu populasi berdasarkan jumlahnya, populasi berdasarkan sifatnya dan populasi berdasarkan perbedaan lainnya (Amin et al., 2023). Berikut penjelasan masing-masing populasi:

a. Populasi berdasarkan jumlahnya

Populasi berdasarkan sifatnya dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Populasi Terbatas, yaitu populasi yang mempunyai sumber data terbatas secara kuantitatif karena karakteristik yang terbatas.
2. Populasi Tak Terbatas, yaitu populasi yang mempunyai sumber data tak terbatas sehingga secara kuantitatif tidak dapat dinyatakan.

b. Populasi berdasarkan sifatnya

Populasi berdasarkan sifatnya dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Populasi Homogen, yaitu populasi yang unsurnya mempunyai sifat yang sama, sehingga jumlahnya secara kuantitatif tidak perlu dipersoalkan.
2. Populasi Heterogen, yaitu populasi yang dalam unsurnya mempunyai sifat variasi sehingga secara kuantitatif dan kualitatif terdapat Batasan-batasan.

c. Populasi berdasarkan perbedaan lainnya

Populasi berdasarkan perbedaan lain dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Populasi Target, yaitu populasi yang ditentukan sesuai yang tertera dalam masalah penelitian.
2. Populasi Survei, yaitu populasi yang terliput dalam penelitian yang sedang dilaksanakan.

## 2.10 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih melalui beberapa proses dengan tujuan untuk menyelidiki atau mempelajari sifat-sifat tertentu dari populasi tersebut (Swarjana, 2022). Sampel merupakan sekelompok elemen yang dipilih dari kelompok yang lebih besar (populasi), mempelajari sampel diharapkan akan mengungkapkan informasi penting tentang populasi (Firmansyah & Dede, 2022).

Penggunaan sampel dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk mereduksi objek penelitian sebagai akibat dari besarnya jumlah populasi sehingga harus diambil sebagian objek untuk diteliti dan untuk mengadakan generalisasi dari hasil-hasil kepenelitian peneliti, dalam arti mengenakan kesimpulan-kesimpulan kepada objek, kejadian atau gejala yang lebih luas (Amin et al., 2023).

## 2.11 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel diperlukan untuk menentukan bagian dari populasi yang hendak dijadikan sampel, terdapat dua macam teknik dalam pengambilan sampel yaitu teknik *Probability Sampel* dan *Nonprobability Sampel* (Amin et al., 2023), penjelasan masing-masing teknik sebagai berikut:

### 2.11.1 Probability Sampling

*Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap individu dalam populasi untuk dipilih menjadi sampel (Amin et al., 2023). Jenis-jenis teknik pengambilan sampel *Probability Sampling* yaitu: Sampling acak sederhana (*Simple Random Sampling*); Sampling Sistematis (*Systematic Sampling*); Sampling Berstrata (*Stratified Sampling*); *Probability Proportional to Size Sampling* (PPS-Sampling); Sampling Berkluster (*Cluster Sampling*); Sampling Bertahap (*Multistage Sampling*) (Sumargo, 2020).

### 2.11.2 Nonprobability Sampling

*Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap individu dalam populasi untuk dipilih menjadi sampel (Amin et al., 2023). Jenis-jenis teknik pengambilan sampel *Nonprobability Sampling* yaitu: *Purposive Sampling*; *Accidental Sampling*; *Quota Sampling* dan *Snowball Sampling* (Sumargo, 2020).

## 2.12 Sampling Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*)

Teknik sampling acak sederhana adalah teknik pengambilan sampel paling sederhana yang dilakukan dengan adil sehingga setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sebagai sampel (Sumargo, 2020). Proses pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi tersebut (Amin et al., 2023).

Pengambilan sampel dengan teknik sampling acak sederhana memiliki beberapa keuntungan dan kekurangan (Amin et al., 2023), berikut keuntungan dan kekurangan pengambilan sampel dengan teknik sampling acak sederhana:

- Keuntungan pengambilan sampel teknik sampling acak sederhana
  1. Pengumpulan sampel yang mudah.
  2. Pengambilan sampel yang adil, karena setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sebagai sampel.
  3. Pemilihan acak yang tidak bias dan sampel yang representative penting untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian.
- Kekurangan pengambilan sampel teknik sampling acak sederhana  
Pengambilan sampel dengan teknik sampling acak sederhana mempunyai kekurangan yaitu dibutuhkan daftar yang lengkap seluruh anggota populasi.

## 2.13 Menentukan Ukuran Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian harus dapat merepresentasikan karakteristik populasi, besarnya sampel yang digunakan tergantung dari tingkat kepercayaan dan kesalahan yang dikehendaki, semakin besar tingkat kepercayaan maka semakin banyak sampel yang dibutuhkan dan semakin rendah tingkat kepercayaan maka semakin sedikit sampel yang dibutuhkan, dalam proses penelitian, besar kecilnya tingkat kepercayaan yang dikehendaki bergantung pada tenaga, waktu dan biaya peneliti (Amin et al., 2023)

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian harus ditentukan taraf kesalahan atau tingkat kelonggaran sebesar 1%, 5% atau 10% sesuai yang dikehendaki peneliti. Semakin kecil taraf kesalahan maka semakin baik (Amin et al., 2023). Dalam menentukan jumlah sampel yang diperlukan dapat dicari dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \dots\dots\dots (2. 1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel penumpang angkutan umum jalur Babat-Lamongan

N = Jumlah populasi penumpang angkutan umum jalur Babat-Lamongan

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian (dalam persen)

#### 2.14 Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk diisi sesuai kehendak. Definisi lain dari kuesioner adalah Teknik pengumpulan data dengan memberikan beberapa pertanyaan untuk diisi oleh responden yang kemudian akan dianalisis sehingga diperoleh informasi (Herlina, 2019).

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila variabel yang hendak diukur dan sesuatu yang diharapkan responden sudah diketahui dengan pasti. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan atau jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan (Herlina, 2019).

#### 2.15 Skala Likert

Untuk mengukur jawaban responden diperlukan suatu skala atau ukuran berjenjang. Ada bermacam-macam jenis skala diantaranya skala Thurstone, Skala Guttman dan Skala Likert. Pada penelitian ini skala yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur persepsi atau pendapat responden mengenai suatu peristiwa atau fenomena sosial. (Pranatawijaya et al., 2019)

Skala Likert pertama kali dikembangkan oleh Rensis Likert dalam jurnal *Archives of Psychology* pada tahun 1932. Skala Likert menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur persepsi individu dengan merespon 5 titik pilihan pada setiap butir pertanyaan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) (Suasapha, 2020). Berikut tabel skala likert:

**Tabel 2. 1 Skala Likert**

<b>Aternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Pranatawijaya, 2019

### 2.16 Uji validitas dan Reliabilitas

Dalam suatu penelitian yang menggunakan kuesioner diperlukan pengujian terhadap kuesioner tersebut untuk mendukung penelitian yang dilakukan, Berikut ini penjelasan mengenai uji validitas dan uji reliabilitas:

#### 2.16.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu uji untuk mengukur tingkat kecermatan suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang sudah disusun dapat mengukur apa yang perlu diukur. Dengan uji validitas akan diketahui sah atau tidaknya pertanyaan atau pernyataan yang disusun dalam kuesioner (Darma, 2021). Sebagai contoh, apabila kita ingin mengukur tingkat kepuasan penumpang angkutan umum, maka penumpang tersebut diberi beberapa pertanyaan, dan pertanyaan-pertanyaan tersebut tepat mengungkapkan bagaimana kepuasan penumpang angkutan umum (Janna & Herianto, 2021).

Berikut langkah-langkah dalam melakukan uji validitas:

1. Menghitung total skor dari setiap responden.
2. Mencari skor item yang akan diuji beserta skor totalnya.
3. Mencari koefisien korelasi skor responden pada item tersebut dengan rumus berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{(n\sum Xi^2 - (Xi)^2)(n\sum Yi^2 - (Yi)^2)}} \dots\dots\dots (2.2)$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefisien Korelasi  
 $n$  = Jumlah Responden  
 $\sum X$  = Jumlah Skor Item

$\sum Y$	= Jumlah Skor Total
$\sum X^2$	= Jumlah Kuadrat Skor Item
$\sum Y^2$	= Jumlah Kuadrat Skor Total
$\sum XY$	= Total Perkiraan Skor Item

Kriteria Pengujian Validitas mengkorelasikan antar masing-masing skor item indikator dengan total skor konstruk. Tingkat signifikansi yang digunakan 0,05, Sebuah data dikatakan Valid apabila nilai *Cumulative* di atas 60% (Janna & Herianto, 2021).

### 2.16.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya. Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Suatu alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali (Janna & Herianto, 2021). Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat signifikan yang digunakan, Tingkat signifikan yang digunakan pada umumnya 0,5 atau tergantung kebutuhan penelitian (Darma, 2021). Rumus metode *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots (2. 3)$$

Keterangan:

$r_{11}$	= koefisien reliabilitas instrument (total tes)
$k$	= jumlah butir pertanyaan yang sah
$\sum \sigma_b^2$	= jumlah varian butir
$\sigma_t^2$	= varian skor total

Perhitungan menggunakan *Cronbach's Alpha* diterima apabila nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6.

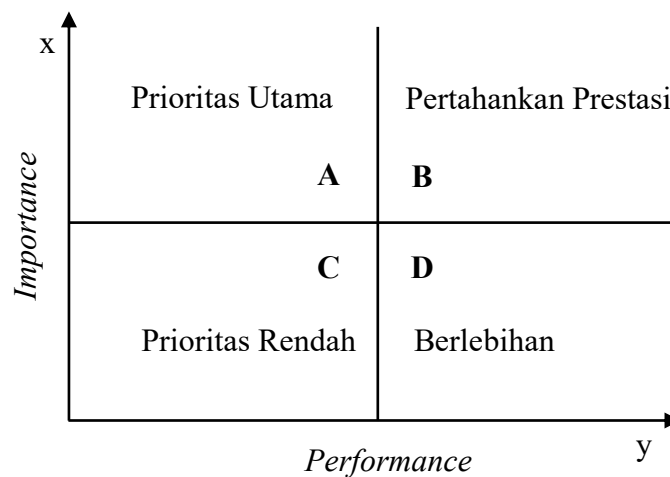
### 2.17 Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan persepsi yang terdapat pada pengujian kelompok sampel yang sama dengan

kuesioner dan responden yang sama, yang kemudian diolah dalam suatu diagram Kartesius (Prima, 2020). *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali disampaikan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Metode IPA merupakan alat bantu dalam melakukan analisa untuk membandingkan antara sejauh mana kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan penumpang (Wisudawati et al., 2023).

Perhitungan dengan metode IPA didasarkan pada perhitungan tabulasi data dengan skala likert yang diperoleh dari pertanyaan mengenai atribut pelayanan pada responden (Wedagama et al., 2020). Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor kinerja dan kepentingan. Tingkat kesesuaian  $>100\%$  maka pelayanan melebihi harapan penumpang, tingkat kesesuaian  $=100\%$  maka pelayanan memenuhi harapan penumpang dan tingkat kesesuaian  $<100\%$  maka pelayanan kurang memenuhi harapan penumpang atau butuh perbaikan (Setiawan, 2019). Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan pelayanan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang (Wisudawati et al., 2023).

Tingkat kepentingan suatu pelayanan merupakan seberapa penting suatu pelayanan bagi pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Hasil penilaian metode IPA digambarkan dalam 4 (empat) kuadran (Rohmah Widayanti & Pattisinai, 2022), sebagai berikut:



Sumber: Saleem, 2023

**Gambar 2.1 Kuadran Kartesius**

Berikut keterangan untuk masing-masing kuadran:

1. Kuadran I (*High Importance/Low Performance*) dengan label Prioritas Utama  
Atribut pelayanan yang berada pada kuadran I, diartikan bahwa atribut tersebut memiliki kepentingan yang tinggi dan performa yang rendah. Pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan berada pada tingkat tinggi atau dianggap penting, sedangkan dari sisi kepuasan, penumpang merasa tidak puas dan kondisi tersebut menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama oleh penyedia jasa.
2. Kuadran II (*High Importance/High Performance*) dengan label Pertahankan Prestasi  
Atribut pelayanan yang berada pada kuadran II, diartikan bahwa atribut tersebut memiliki kepentingan tinggi dan performa yang tinggi. Pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dianggap penting dan kepuasan penumpang terpenuhi (penumpang merasa puas). Dalam hal ini operator penyedia jasa dapat mempertahankan kualitas pelayanannya.
3. Kuadran III (*Low Importance/Low Performance*) dengan label Prioritas Rendah  
Atribut pelayanan yang berada pada kuadran III, diartikan bahwa atribut tersebut memiliki kepentingan rendah dan performa rendah. Pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dianggap tidak penting dan tingkat kepuasan penumpang rendah. Peningkatan kualitas pelayanan pada kondisi ini tidak terlalu mendesak sehingga menjadi prioritas rendah dalam perbaikan kualitas pelayanan.
4. Kuadran IV (*Low Importance/High Performance*) dengan label Berlebihan  
Atribut pelayanan yang berada pada kuadran IV, diartikan bahwa atribut tersebut memiliki kepentingan rendah dan performa tinggi. Pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dianggap tidak penting bagi penumpang. Pelayanan yang diterima penumpang lebih dari yang diharapkan sehingga tidak perlu ada perbaikan pelayanan dari operator penyedia jasa. Dalam metode

*Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat beberapa tahap yang harus dilakukan, berikut tahap-tahap dalam metode IPA:

1. Rekapitulasi data hasil pengamatan
2. Perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) antara tingkat kinerja dan kepentingan

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (2.4)$$

**Keterangan:**

- Tki = Tingkat kesesuaian responden  
 Xi = Skor penilaian kinerja  
 Yi = Skor penilaian kepentingan

3. Perhitungan rata-rata kinerja dan kepentingan

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots (2.5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (2.6)$$

**Keterangan:**

- $\bar{X}$  = Skor rata-rata kinerja  
 $\bar{Y}$  = Skor rata-rata kepentingan  
 $\sum Xi$  = Jumlah skor tingkat kinerja  
 $\sum Yi$  = Jumlah skor tingkat kepentingan  
 n = Jumlah responden

4. Setelah pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya membuat peta pada posisi *Importance Performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k} \dots\dots\dots (2.7)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{k} \dots\dots\dots (2.8)$$

**Keterangan:**

k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

## 2.18 Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen keseluruhan dengan pendekatan dilakukan melalui pertimbangan tingkat kepentingan dari faktor atau atribur yang diukur (Wedagama et al., 2020) Dalam menentukan atau mengukur tingkat kepuasan penumpang angkutan umum jalur Babat-Lamongan dilakukan dengan indikator nilai CSI yang mempertimbangkan tingkat kepentingan (Prima, 2020).

Dalam metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) terdapat beberapa tahap yang harus dilakukan untuk mengetahui t, berikut tahap-tahap dalam metode CSI:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) atau rata-rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \dots\dots\dots (2. 9)$$

Keterangan:

n = Jumlah konsumen

Y<sub>i</sub> = nilai kepentingan atribut Y ke i

2. Menentukan *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan presentase nilai MIS peratribut terhadap total nilai MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \dots\dots\dots (2. 10)$$

Keterangan:

p = atribut kepentingan ke-p

3. Menentukan *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Score* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$WS = WF \times MSS \dots\dots\dots (2. 11)$$

Keterangan:

WS = Weight Score

WF = Weight Factor

MSS = Mean Satisfaction Score

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots (2. 12)$$

Keterangan:

P = atribut kepentingan ke-p

HS = *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan

Nilai CSI dibagi kedalam lima kriteria dari Sangat Puas hingga Tidak Puas.

Indeks kepuasan penumpang angkutan ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 2. 2 Kriteria CSI**

No.	Nilai CSI	Kriteria CSI
1.	0,81-1,00	Sangat Puas
2.	0,66-0,80	Puas
3.	0,51-0,65	Cukup Puas
4.	0,36-0,50	Kurang Puas
5.	0,00-0,34	Tidak Puas

Sumber: Kurniawan, 2023

## 2.19 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai acuan dalam penyusunan penelitian ini adalah jurnal dalam negeri maupun jurnal internasional yang dipublikasikan pada tahun 2019-2024, Berikut jurnal-jurnal penelitian tersebut:

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
1.	Hammam Rofiqi Agustapraja dan Rio Rahma Dhana, (2023)	Karakteristik Penumpang Pengguna Bus AKDP di Terminal Larangan, Sidoarjo	Deskriptif Kuantitatif dan Kuesioner	Karakteristik penumpang Bus AKDP di terminal Larangan mayoritas laki-laki (67%) dengan rentang usia 41-50 tahun (33%) dengan latar belakang pendidikan SMA (36%) dan mayoritas pekerjaan lainnya (51). Tujuan penumpang mayoritas untuk belanja (80%).	Penelitian pada bidang transportasi dan Karakteristik penumpang angkutan umum.
2.	Hammam Rofiqi Agustapraja (2021)	Analisis Kinerja Angkutan Umum di Terminal Larangan, Sidoarjo	Survey analisis deskriptif kualitatif	Pelayanan angkutan umum di Terminal Larangan Sidoarjo masuk dalam kriteria “Baik” Hasil tersebut terjadi pada setiap parameter, antara lain jumlah kendaraan, frekuensi, <i>headway</i> , <i>journey time</i> , kecepatan perjalanan, waktu tunggu, <i>load factor</i> , waktu pelayanan dan akhir/awal perjalanan.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis pelayanan angkutan umum.

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
3.	Dewa Made Priyantha Wedagama, Putu Alit Suthanaya dan Putu Ciria Angga Pramana (2020)	Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang Studi Kasus: Koridor I: Kota-GWK dan Koridor II: Batubulan-Nusa Dua	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	pada koridor I dan II atribut kualitas jasa yang penting untuk ditingkatkan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan Bus Trans Sarbagita yaitu besarnya kepuasan pelanggan terhadap kinerja Bus Trans Sarbagita. Dengan metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> didapatkan hasil kepuasan penumpang terhadap pelayanan sebesar 75,60% pada koridor I dan sebesar 80,31% pada koridor II	Penelitian pada bidang transportasi, menganalisis kepuasan penumpang angkutan umum dan menggunakan metode IPA dan CSI.

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
4.	Rizky Ade Firmansyah, Kurnia Hadi Putra (2019)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum "Suroboyo Bus" Rute HalteE Rajawali-Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Karakteristik pengguna "Suroboyo Bus" berdasarkan jenis kelamin yang lebih dominan adalah perempuan, pekerjaan yang lebih dominan sebagai pegawai swasta, dari penghasilan yang dominan belum berpenghasilan, dari maksud dan tujuan digunakan sebagai wisata dan dari alasan menggunakannya karena murah. Sedangkan kesimpulan dari tingkat kepuasan pengguna berdasarkan analisis kuadran terdapat 6 komponen yang perlu ditingkatkan, yaitu: tempat duduk, tempat menunggu bus/halte bus, proses pembayaran yang mudah, ketepatan waktu keberangkatan, kepastian keberangkatan armada, jaminan asuransi bila ada kecelakaan.	Penelitian pada bidang transportasi, menganalisis kepuasan pengguna transportasi umum dan menggunakan metode IPA.

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
5.	Gary Raya Prima (2020)	Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	hasil analisis dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 62,41 %, artinya secara keseluruhan tingkat pelayanan angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya cukup memuaskan. Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius yang diperoleh dari IPA, semua atribut penilaian tersebar pada kuadran II, III, dan IV. Atribut yang masuk ke dalam kuadran II yaitu item no 1,2,5,7, dan 9 mempunyai nilai yang tinggi dari sisi kinerja dan harapan, sehingga pengguna jasa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran III yaitu item no 3, 6, dan 10 mempunyai tingkat kepuasan yang rendah, sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.	Penelitian pada bidang transportasi, menganalisis kepuasan penumpang angkutan umum dan menggunakan metode IPA dan CSI.

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
6.	Noveesra Zahra dan Imam Baihaqi (2020)	Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko	<i>Satisfaction Index</i> (CSI)	Customer Satisfaction Index (CSI) Mikrotrans Jak Lingko masuk ke dalam kategori puas dengan nilai 79,40%. Dari 22 atribut kualitas layanan, keseluruhan atribut menunjukkan angka kesenjangan antara persepsi dan harapan dengan nilai negatif, sehingga diperlukan peningkatan pada keseluruhan atribut.	Penelitian pada bidang transportasi, menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang angkutan umum, menggunakan metode CSI.
7.	Adinda Sekar Tanjung dan Puspita Dirgahayani (2021)	Karakteristik Pergerakan Penumpang Angkutan Umum Perdesaan Di Kabupaten Kuningan	Kuesioner dan Defkriptif Kuantitatif	Penelitian menunjukkan karakteristik pergerakan penumpang angkutan umum perdesaan tidak terpisahkan dalam upaya mempertahankan layanan angkutan umum perdesaan. Karakteristik pergerakan ini digunakan untuk meningkatkan kinerja angkutan umum, menjadi masukan bagi operator angkutan umum.	Penelitian pada bidang transportasi, menganalisis Karakteristik pergerakan penumpang angkutan umum.

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
8.	Isria Miharti Meherni Putri, Hera Widyastuti (2020)	Analisis Probabilitas Perpindahan Moda dari Kendaraan Pribadi ke Bus Damri dan Tranex Mandiri di Bandara Internasional Minangkabau	kuisoner, wawancara dan teknik Stated Preference	Karakteristik pengguna moda berdasarkan usia paling banyak berusia 31-45 tahun, berdasarkan profesi paling banyak adalah pegawai swasta. Probabilitas penumpang kendaraan pribadi yang bersedia berpindah moda ke bus Damri dan Tranex Mandiri sebesar 46- 60%.	Penelitian pada bidang transportasi, menganalisis Karakteristik penumpang angkutan umum.
9.	Fariha Riska Yumita, Muhammad Zudhi Irawan dan Siti Malkhama (2020)	Faktor Keengganan Pelajar Menggunakan Angkutan Umum dalam Perjalanan ke Sekolah	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat delapan faktor yang menjadi penyebab siswa sekolah enggan menggunakan angkutan umum untuk pergi ke sekolah. Faktor tersebut yaitu Faktor tarif dan sistem pembayaran, informasi, kondisi perjalanan, teknologi informasi, kenyamanan fasilitas, keselamatan dan keamanan, mobilitas dan aksesibilitas.	Penelitian pada bidang transportasi. Menganalisis atribut pelayanan angkutan umum

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
10.	Agung Prasetyo, Merina Wahyu Nugroho, Abdiyah Amudi dan Totok Yulianto (2020)	Kajian Awal Perencanaan Lajur Khusus Sepeda dengan menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan SWOT	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan SWOT	Tanggapan kepentingan pengendara sepeda motor di jalan diponegoro terhadap aspek kelengkapan jalan dan aspek keselamatan dan kenyamanan jalur sepeda yaitu 88% dan tanggapan tidak penting 12%, Tanggapan kepuasan sebesar 87% dan tidak puas 13%.	Penelitian pada bidang transportasi, Menggunakan metode IPA.
11.	Anggita Safitri Febriarini dan Erna Zuni Astuti (2019)	Penerapan Algoritma C4.5 untuk Prediksi Kepuasan Penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang	Decision Tree Algoritma C4.5	Pengujian 3 kali yang dilakukan, diketahui bahwa pengujian dengan perbandingan data training dan data testing 60%: 40% adalah nilai akurasi 92,5%, precision 92,42% dan recall 98,39%, dan pengujian 2 dari perbandingan 70% : 30% adalah nilai akurasi 93,33%, precision 93,88%, dan recall 97,87%, sedangkan pengujian 3 dengan perbandingan 80% : 20% adalah nilai akurasi 95%, precision 96,67%, dan recall 96,67% dapat dikatakan berhasil dan baik.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
12.	Devi Setiawan (2019)	Analisa Perbandingan Kepuasan Penumpang Angkutan Umum dan Angkutan Umum Berbasis Aplikasi (Studi Kasus: Masyarakat Kota Cianjur)	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Pelayanan minimal angkutan umum kota belum memuaskan dengan rata-rata skor 3,41 dan untuk rata-rata skor tingkat harapan 2,72 dengan rata-rata tingkat kesesuaian 80%. Sedangkan untuk pelayanan minimal angkutan umum berbasis online cukup memuaskan dengan rata-rata skor kinerja 3,89 dan untuk rata-rata skor untuk tingkat harapan 3,86 dengan rata-rata tingkat kesesuaian 100%.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang
13.	Rohmah Widayanti & Pattisinai (2022)	Analisis Pelayanan Angkutan Kota Trayek Terminal Tambak Osowilangun	Kuesioner dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan budaya kerja pengemudi angkutan kota terhadap kepuasan penumpang di Kota Padang sebesar 19,1%. Dari hasil ini perlu upaya bimbingan pada para pengemudi angkutan kota tentang nilai budaya kerja dan meningkatkan kepuasan penumpang.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis kualitas pelayanan angkutan umum.

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
14.	Verdy Ananda Upa, Rahmat Setyadidan Fajar Nur Alim (2022)	Komparasi Karakteristik Perilaku dan Pengguna Bus Trans Tangerang AYO Koridor 2 dan Koridor 3	Deskriptif Kuantitatif	Karakteristik perilaku perjalanan Bus Trans Tangerang AYO Koridor 2 berdasarkan jenis kelamin didominasi penumpang Perempuan, sedangkan profesi penumpang didominasi oleh pegawai, berdasarkan maksud perjalanan didominasi perjalanan untuk bekerja. Untuk koridor 3 berdasarkan jenis kelamin didominasi penumpang Perempuan, sedangkan profesi didominasi oleh pegawai, berdasarkan maksud perjalanan oleh perjalanan untuk bekerja.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis karakteristik pengguna transportasi umum.

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
15.	Sabrina Handayani, Dessy Angga Afrianti dan Mega Suryandari (2021)	Implementasi Kebijakan Angkutan Umum Di DKI Jakarta	Penelitian deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan sistem integrasi angkutan umum di DKI Jakarta 91% belum terintegrasi. Dari 220 halte Transjakarta sudah terkoneksi secara fisik sebesar 69,5% dan 59,5% secara pembayaran. Pemerintah perlu mengevaluasi kebijakan angkutan umum dengan kolaborasi sehingga mendukung kebijakan <i>push and pull policy</i> dan memudahkan pengguna angkutan umum dalam perpindahan moda secara fisik, pembayaran dan penjadwalan.	Penelitian pada bidang transportasi

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
16.	Doni Muliadi Hafid, Fauziah Badaron dan Ilham Syafei (2022)	Studi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar	Deskriptif Kuantitatif	Kinerja yang mempengaruhi tingkat kepuasan jasa terhadap kinerja pelayanan angkutan bus pada koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang Kota Makassar yaitu fasilitas fisik XI (33,9%), Ketanggapan petugas X2 (1,9%), Keandalan petugas X3 (1,39%), Jaminan keamanan penumpang X4 (2,3%), Sikap empati x5 (30,9%), Kemudahan atau aksesibilitas bus X6 (42,6%), dan Kenyamanan penumpang X7 (7,1%).	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis atribut pelayanan angkutan yang mempengaruhi tingkat kepuasan
17.	Guruh Seto Prasetyo, Nurul Hidayati, Gotot Slamet dan Alfia Magfirona (2023)	Pemilihan Moda Transportasi Perjalanan Kerja di Desa Karanggeneng Boyolali	Metode model logit biner selisih dan rasio.	Mayoritas warga melakukan perjalanan kerja adalah laki-laki (61,5%). Jenis moda yang paling banyak digunakan pengguna adalah sepeda motor (81,5%). Mayoritas warga desa menempuh jarak perjalanan kerja sejauh 3-6 km (25,5%) dan waktu tempuh 5-10 menit (34%).	Penelitian pada bidang transportasi

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
18.	Rezi Kurniawan, Ani Tjitra Handayani dan Herna Puji Astutik (2022)	Pemilihan Moda Transportasi Antara Bus Damri atau Kereta Api pada Jalur Jogja – Yogyakarta International Airport	Kuesioner dan Analytical Hierarchy Process	Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk melakukan perjalanan pada jalur jogja-yogyakarta international airport, sekitar 62% responden memilih menggunakan kereta api dan sekitar 38% responden memilih menggunakan bus damri. Faktor penting dalam pemilihan moda transportasi diurut mulai yang terpenting adalah faktor keamanan, faktor kenyamanan, faktor kemudahan, faktor <i>headway</i> , faktor waktu perjalanan dan faktor biaya.	Penelitian pada bidang transportasi
19.	Sugianto dan Muhammad Arief Kurniawan (2020)	Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi	Penelitian pada bidang transportasi	Penelitian mendapatkan hasil bahwa transportasi online menjadi alternatif paling dipilih masyarakat kemudian angkutan umum. Hal ini terjadi karena angkutan online lebih mudah dijangkau, lebih nyaman dan lebih cepat.	

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
20.	Angga Kurniawan, Yogi Nur Ihsan dan Yani Iriani (2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA	<i>Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	Hasil penelitian menunjukkan hasil analisis CSI sebesar 0,725 atau 72,5% atau diinterpretasikan “ <i>Cause for Concern</i> ” yang berarti ada beberapa yang harus diperhatikan demi meningkatkan pelayanan di Stasiun Manggarai. Dari hasil analisis IPA ada 4 aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu kecepatan pemberian informasi terkait operasi, kemudahan transit jalur kereta, keamanan transit antar jalur kereta dan ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang dengan metode IPA dan CSI
21.	Muhammad Abid Saleem, Hanan Afzal dan Farooq Ahmad (2023)	An exploration and importance-performance analysis of bus rapid transit systems’ service quality attributes:	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bus Raya Terpadu memerlukan fokus peningkatan kualitas pelayanan pada atribut cakupan, kemudahan akses, keselamatan dan keamanan,	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis kualitas pelayanan transportasi umum dengan metode IPA

	Evidence from an emerging economy	dampak lingkungan dan perilaku staf.
--	-----------------------------------	--------------------------------------

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
22.	Valentina Ivashova, Roza Chvalun dan Yulia Nadtochiy (2022)	Assessing the satisfaction of residents with the work of public transport – regional experience	Descriptive Statistics	Penelitian di berbagai wilayah di dunia menegaskan signifikansi teoretis dan praktis dari topik tersebut. Masalah koordinasi pembangunan transportasi infrastruktur dengan kebutuhan utama penduduk relevan, dan penelitian di bidang ini dilakukan ke beberapa arah. Pengembangan transportasi jalan wilayah, peningkatan kualitas jalan, peningkatan kualitas pelayanan penumpang angkutan, perbaikan ruang tunggu angkutan, kebijakan harga, dan interaksi angkutan perusahaan dengan konsumen jasa. Data yang diperoleh memungkinkan peningkatan kinerja transportasi regional perusahaan dan meningkatkan landasan	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang transportasi umum

				metodologi penyelenggaraan kualitas pelayanan angkutan penumpang umum.	
--	--	--	--	--	--

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
23.	Syed Arif Hussain Shah & Hisashi Kubota (2022)	Passenger's satisfaction with service quality of app-based ride hailing services in developing countries: Case of Lahore, Pakistan	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Empat faktor atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penumpang, yaitu: atribut layanan dan sistem, atribut daya tarik layanan, atribut desain jaringan dan atribut keandalan keamanan.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang transportasi umum
24.	Gebeyew Tadesse Deyas dan Mintesnot Gebeyehu Woldeamanuel (2023)	Customers' satisfaction towards Addis Ababa City's minibus taxi service	Descriptive Statistics	Ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan taksi dipengaruhi faktor kelebihan muatan, keselamatan dan keamanan. Ketidakpuasan konsumen lebih besar pada perilaku awak kendaraan.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang transportasi umum
25.	Rebecca Brough, Matthew Freedman dan David C Phillips (2022)	Experimental evidence on the effects of means-tested public transportation	Deskriptif Statistik	Pemberlakuan bebas tarif angkutan Masyarakat penghasilan rendah meningkatkan jumlah penumpang. Penerapan subsidi	Penelitian pada bidang transportasi

		subsidies on travel behavior		lebih efektif diterapkan pada daerah yang banyak terdapat transportasi umum.	
--	--	------------------------------	--	--	--

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
26.	Rajesh Agarwal dan Sanjay Dhingra (2023)	Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty	Quantitative Analysis	Penelitian yang menganalisis faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan komputasi awan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menemukan bahwa kelincahan, jaminan layanan, keandalan, skabilitas, keamanan, daya tanggap layanan dan kegunaan berpengaruh positif dan signifikan secara keseluruhan kualitas layanan komputasi awan.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis kepuasan penumpang
27.	Nuannuan Leng dan Francesco Corman, (2020)	How the issue time of information affects passengers in public transport disruptions: an agent-based simulation approach	Platform simulais (MATSim)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya informasi waktu lebih mempengaruhi kepuasan penumpang lebih positif daripada tidak adanya informasi tentang waktu.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis kepuasan penumpang

--	--	--	--	--	--

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
28.	Yong Qi Saw, Dilum Dissanayake dan Fazilatulaili Ali (2020)	Passenger satisfaction towards metro infrastructures, facilities and service	<i>Principal Component Analysis (PCA)</i> dan <i>Cross Tabulation Analysis (CTA)</i>	PCA menunjukkan terdapat tiga faktor penting yaitu “keamanan, keselamatan dan kenyamanan”, “kualitas infrastruktur” dan “fasilitas pembelian tiket” berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Metode CTA menunjukkan adanya pengaruh signifikan perbedaan antara skor kepuasan dan profil demografi serta fasilitas dasar termasuk kebersihan kereta, coretan, keamanan pribadi menyebabkan ketidakpuasan penumpang.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang transportasi umum

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
29.	Jagienka Rześny-Cieplińska (2023)	Overview of the practices in the integration of passenger mobility and freight deliveries in urban areas	Analisis Deskriptif	Pentingnya integrasi transportasi perkotaan secara signifikan memberikan kontribusi terhadap perkotaan yang lebih terorganisir ruang dan meningkatkan kualitas hidup di perkotaan.	Penelitian pada bidang transportasi
30.	Luis Rubio-Andrada, , María-Dolores, Escat-Cortés dan Abel Jim'enez-Crisostomo (2023)	Passengers satisfaction with the technologies used in smart airports: An empirical study from a gender perspective	descriptive analysis, several contrasts of hypothesis (parametric and non-parametric), and explor- atory factorial analysis	Latar belakang budaya Perempuan, usia dan pekerjaan mempengaruhi preferensi mereka dalam penggunaan teknologi saat bepergian.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang transportasi umum
31.	Fajar Fathur Rachman, Rani	Public Opinion of Transportation integrated (Jak	Metode <i>Latent Dirichlet Allocation</i> (LDA)	Pada MRT dan LRT, Masyarakat menunjukkan sentimen positif, pada KRL dan Transjakarta	Penelitian pada bidang transportasi

Nooraeni dan Lia Yuliana (2021)	Lingko), in DKI Jakarta, Indonesia		Masyarakat menunjukkan sentimen negatif. Sentimen negatif karena faktor macet yang terjadi di jalur transjakarta, dan keterlambatan kedatangan KRL
---------------------------------	------------------------------------	--	--

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
32.	I Gede Mahatma Yuda Bakti, Tri Rakhmawati dkk (2020)	Public transport users' WOM: an integration model of the theory of planned behavior, customer satisfaction theory, and personal norm theory	Analisis Kuantitatif	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa WOM dipengaruhi secara langsung dan signifikan oleh sikap, norma subyektif, norma moral dan norma lingkungan. WOM juga dipengaruhi oleh persepsi kualitas secara tidak langsung melalui sikap. Di sisi lain, penelitian ini juga mengungkapkan kepuasan, control perilaku yang dirasakan dan persepsi kualitas pelayanan tidak mempengaruhi WOM secara langsung dan signifikan.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang transportasi umum
33.	Olga González-Morales dan	Social responsibility as a source of satisfaction for	Multiple Linear Regression Analysis (MLR)	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari <i>Corporate Social</i>	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis

	Inmaculada Galvan-Sanchez (2023)	worker-members in a social economy transport company		<i>Responsibility</i> (CSR) terhadap kepuasan pekerja dan anggota, menyoroti nilai praktik bisnis yang bertanggungjawab dalam meningkatkan kepuasan karyawan.	tingkat kepuasan penumpang
--	----------------------------------	--	--	---	----------------------------

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

**Tabel 2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan
34.	Isa Heidari, Abbas Toloie Eshlaghy dan Seyyed Mohammad (2023)	Sustainable transportation: Definitions, dimensions, and indicators – Case study of importance-performance analysis for the city of Tehran	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 41 indikator memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerja rendah dan perlu ditingkatkan 80% dari indikator tersebut berkaitan dengan dimensisosial dan ekonomi. Penelitian ini merekomendasikan transportasi di Kota Tehran unruk meningkatkan kinerjanya.	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis tingkat kepentingan atribut pada transportasi umum
35.	Ardvin Kester, Tniah Ivan dkk (2023)	Utilizing a machine learning ensemble to evaluate the service quality and passenger satisfaction among public transportations	Machine Learning Algorithms (MLA) such as Deep Learning Neural Network (DLNN), Decision Tree (DT),	Hasil mengungkapkan bahwa kepuasan penumpang, efisiensi rute, nilai uang dan harapan penumpang adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Keempat variabel	Penelitian pada bidang transportasi dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang

			and Random Forest Classifier (RFC)	tersebut yang mempengaruhi penumpang tetap menggunakan kendaraan umum sebagai sarana transportasi	
--	--	--	------------------------------------	---	--

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2024

## 2.20 Posisi Penelitian

Berikut perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan acuan penulis dalam menyusun penelitian:

1. Penelitian “Karakteristik Penumpang Pengguna Bus Akdp di Terminal Larangan, Sidoarjo”. Perbedaan penelitian berada pada objek yang diteliti, pada penelitian terdahulu objek penelitian adalah penumpang Bus AKDP di terminal Larangan, Sidoarjo. Sedangkan pada penelitian ini objek penelitian adalah penumpang angkutan umum jalur Babat-Lamongan, Kabupaten Lamongan. Perbedaan lain pada penelitian ini juga menganalisa tingkat kepuasan penumpang, sedangkan penelitian terdahulu tidak menganalisa tingkat kepuasan penumpang.
2. Penelitian “Analisis Kinerja Angkutan Umum di Terminal Larangan, Sidoarjo”. Perbedaan penelitian berada pada objek yang diteliti, pada penelitian terdahulu objek penelitian adalah angkutan umum di terminal Larangan, Sidoarjo. Sedangkan pada penelitian ini objek penelitian adalah angkutan umum jalur Babat-Lamongan, Kabupaten Lamongan. Perbedaan lain pada penelitian ini juga menganalisa tingkat kepuasan penumpang, sedangkan penelitian terdahulu tidak menganalisa tingkat kepuasan penumpang.
3. Penelitian “Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang Studi Kasus: Koridor I: Kota-GWK dan Koridor II: Batubulan-Nusa Dua”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek penelitian pada penelitian terdahulu adalah angkutan umum Bus Trans Sarbagita yang berlokasi di Nusa Dua, Bali. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
4. Penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum "Suroboyo Bus" Rute HalteE Rajawali-Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek penelitian pada penelitian terdahulu adalah transportasi umum Suroboyo Bus Rute Halte E Rajawali-Terminal Purabaya,

berlokasi di Kota Surabaya. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.

5. Penelitian “Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah angkutan umum yang berlokasi di Kota Tasikmalaya. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
6. Penelitian “Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah angkutan umum yang berlokasi di Kota Jakarta. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
7. Penelitian “Karakteristik Pergerakan Penumpang Angkutan Umum Perdesaan di Kabupaten Kuningan”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah angkutan umum yang berlokasi di Kabupaten Kuningan. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
8. Penelitian “Analisis Probabilitas Perpindahan Moda dari Kendaraan Pribadi ke Bus Damri dan Tranex Mandiri di Bandara Internasional Minangkabau”. Penelitian terdahulu tidak menganalisis tingkat kepuasan penumpang. Perbedaan lain berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah Bus Damri dan Tranex Mandiri di Bandara Internasional Minangkabau. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
9. Penelitian “Faktor Keengganan Pelajar Menggunakan Angkutan Umum dalam Perjalanan ke Sekolah”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah

angkutan Bus Trans Jogja di Jogjakarta. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.

10. Penelitian “Kajian Awal Perencanaan Lajur Khusus Sepeda dengan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan SWOT”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek penelitian pada penelitian terdahulu adalah jalur khusus sepeda. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan.
11. Penelitian “Penerapan Algoritma C4.5 untuk Prediksi Kepuasan Penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah angkutan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang, berlokasi di kota Semarang. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
12. Penelitian “Analisa Perbandingan Kepuasan Penumpang Angkutan Umum dan Angkutan Umum Berbasis Aplikasi (Studi Kasus : Masyarakat Kota Cianjur)”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah angkutan umum di Kota Cianjur. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
13. Penelitian “Analisis Pelayanan Angkutan Kota Trayek Terminal Tambak Osowilangun”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah Angkutan Kota Trayek Terminal Tambak Osowilangun, di Kota Surabaya. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
14. Penelitian “Komparasi Karakteristik Perilaku dan Pengguna Bus Trans Tangerang AYO Koridor 2 dan Koridor 3”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah Bus Trans Tangerang AYO Koridor 2 dan Koridor 3, di Kota Tangerang. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.

15. Penelitian “Implementasi Kebijakan Angkutan Umum Di DKI Jakarta”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah Angkutan Umum di DKI Jakarta. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
16. Penelitian “Studi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah Angkutan Teman Bus Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
17. Penelitian “Pemilihan Moda Transportasi Perjalanan Kerja di Desa Karanggeneng Boyolali”. Perbedaan berada pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian adalah keputusan masyarakat dalam memilih moda untuk perjalanan kerja. Sedangkan pada penelitian ini fokus penelitian adalah karakteristik dan kepuasan penumpang.
18. Penelitian “Pemilihan Moda Transportasi Antara Bus Damri atau Kereta Api pada Jalur Jogja – Yogyakarta International Airport”. Perbedaan berada pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian adalah keputusan masyarakat dalam memilih moda untuk perjalanan kerja. Sedangkan pada penelitian ini fokus penelitian adalah karakteristik dan kepuasan penumpang.
19. Penelitian “Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi”. Perbedaan berada pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian adalah Keputusan masyarakat dalam memilih moda untuk perjalanan kerja. Sedangkan pada penelitian ini fokus penelitian adalah karakteristik dan kepuasan penumpang.
20. Penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu

adalah KRL (Kereta Commuter) stasiun manggarai di Jakarta Selatan. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.

21. Penelitian “An exploration and importance-performance analysis of bus rapid transit systems’ service quality attributes: Evidence from an emerging economy”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu Bus Raya Terpadu di Kota-kota Negara Pakistan. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
22. Penelitian “Assessing the satisfaction of residents with the work of public transport – regional experience”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu Angkutan umum di Kota Stavropol, Rusia. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
23. Penelitian “Passenger’s satisfaction with service quality of app-based ride hailing services in developing countries: Case of Lahore, Pakistan”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu Angkutan umum berbasis online di Kota Lahore, Pakistan. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan. Di Kabupaten Lamongan.
24. Penelitian “Customers’ satisfaction towards Addis Ababa City’s minibus taxi service”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah angkutan taxi di Kota Addis Ababa, Ethiopia. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan, Di Kabupaten Lamongan.
25. Penelitian “Experimental evidence on the effects of means-tested public transportation subsidies on travel behavior”. Perbedaan berada pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian adalah perilaku masyarakat berdasarkan taris angkutan. Sedangkan pada penelitian ini fokus penelitian adalah karakteristik dan kepuasan penumpang.

26. Penelitian “Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty”. Perbedaan berada pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian adalah pada salah satu atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Sedangkan pada penelitian ini fokus pada setiap atribut pelayanan angkutan yang mempengaruhi kepuasan penumpang.
27. Penelitian “How the issue time of information affects passengers in public transport disruptions: an agent-based simulation approach”. Perbedaan berada pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian adalah pada salah satu atribut pelayanan. Sedangkan pada penelitian ini fokus pada setiap atribut pelayanan angkutan yang ada.
28. Penelitian “Passenger satisfaction towards metro infrastructures, facilities and service”. Perbedaan berada pada metode yang digunakan. Pada penelitian terdahulu menggunakan metode PCA dan CTA. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode IPA dan CSI.
29. Penelitian “Overview of the practices in the integration of passenger mobility and freight deliveries in urban areas”. Perbedaan berada pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian adalah pada integrasi transportasi di sebuah kota. Sedangkan pada penelitian ini fokus pada kepuasan penumpang.
30. Penelitian “Passengers satisfaction with the technologies used in smart airports: An empirical study from a gender perspective”. Perbedaan berada pada objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian terdahulu adalah penumpang di bandara. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan, Di Kabupaten Lamongan.
31. Penelitian “Public Opinion of Transportation integrated (Jak Lingko), in DKI Jakarta, Indonesia”. Perbedaan berada pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian adalah integrasi transportasi di kota Jakarta. Sedangkan pada penelitian ini fokus pada kepuasan penumpang angkutan di Kabupaten Lamongan.

32. Penelitian “Public transport users’ WOM: an integration model of the theory of planned behavior, customer satisfaction theory, and personal norm theory”. Perbedaan berada pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian pengaruh WOM (Word of Mouth) pada perilaku pelanggan. Sedangkan pada penelitian ini fokus pada pengaruh atribut pelayanan angkutan terhadap kepuasan penumpang.
33. Penelitian “Social responsibility as a source of satisfaction for worker-members in a social economy transport company”. Perbedaan berada pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada kepuasan pelanggan. Sedangkan pada penelitian ini fokus pada pengaruh atribut pelayanan angkutan terhadap kepuasan penumpang.
34. Penelitian “Sustainable transportation: Definitions, dimensions, and indicators – Case study of importance-performance analysis for the city of Tehran”. Perbedaan berada pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian adalah tingkat kepentingan suatu atribut pada layanan transportasi. Sedangkan pada penelitian ini fokus pada pengaruh atribut pelayanan angkutan terhadap kepuasan penumpang.
35. Penelitian “Utilizing a machine learning ensemble to evaluate the service quality and passenger satisfaction among public transportations”. Perbedaan berada pada objek dan lokasi penelitian. Objek dan lokasi penelitian pada penelitian terdahulu adalah transportasi umum di Kota Manila, Philipina. Sedangkan objek penelitian ini adalah Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan, Di Kabupaten Lamongan.

Dari semua penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai landasan untuk melakukan penelitian, secara garis besar yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada objek penelitian. Objek penelitian Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan yang dipilih oleh peneliti belum ada penelitian yang membahas tentang angkutan umum tersebut, baik tentang karakteristik maupun tingkat kepuasan penumpang.