

# Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko

Noveesra Zahra, Imam Baihaqi, dan Dewie Saktia Ardiantono  
Departemen Manajemen Bisnis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)  
e-mail: [ibaihaqi@mb.its.ac.id](mailto:ibaihaqi@mb.its.ac.id)

**Abstrak**—Kemacetan dan polusi merupakan masalah besar yang terjadi di DKI Jakarta. Untuk mengurangi fenomena kemacetan dan tingginya tingkat polusi tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Anies Baswedan melakukan program revitalisasi sistem transportasi terintegrasi bernama Jak Lingko untuk memberi kemudahan bagi pengguna jalan area Jakarta dan sekitarnya. Program revitalisasi ini berbentuk pembaruan rute, pembaruan pelayanan seperti sistem pengangkutan sesuai titik yang telah ditentukan dan penjadwalan yang timetable, pembaruan sistem pembayaran, dan peremajaan armada. Sebagai jasa pelayanan masyarakat, penting bagi PT Transportasi Jakarta untuk mengedepankan kualitas layanan sesuai dengan harapan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Mikrotrans Jak Lingko melalui persepsi dan harapan penumpangnya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kombinasi dari SERVQUAL, dan Analytic Hierarchy Process (AHP). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 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.

**Kata Kunci**—Analytic Hierarchy Process, Angkutan Umum, Customer Satisfaction Index, Jak Lingko, Kualitas Layanan, SERVQUAL.

## I. PENDAHULUAN

KEMACETAN dan buruknya tingkat polusi udara merupakan masalah besar yang tidak kunjung usai, bahkan terus meningkat di kota Jakarta, Indonesia. Hal ini bisa diperbaiki dengan memperbaiki salah satu akar permasalahan yaitu suplai transportasi umum yang kurang memadai. Untuk mengurangi fenomena ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Anies Baswedan menargetkan jumlah pengguna transportasi umum yang semula sebanyak 19% menjadi 30% dari total pengguna jalan [1]. Dalam rangka meningkatkan angka tersebut, Pemprov DKI Jakarta melakukan program revitalisasi sistem transportasi terintegrasi bernama Jak Lingko untuk memberi kemudahan bagi pengguna jalan area Jakarta dan telah resmi dioperasikan pada Oktober 2018. Armada Jak Lingko terbagi menjadi dua kategori yaitu BRT (*Bus Rapid Transit*) dengan ukuran besar dan non-BRT dengan ukuran bus sedang ke besar dan bus kecil atau disebut juga dengan mikrotrans. Pada penelitian ini, objek yang akan dibahas adalah armada kecil Jak Lingko atau mikrotrans, yang sebelumnya sepenuhnya dioperasikan oleh operator swasta.

Tabel 1.  
Dimensi SERVQUAL

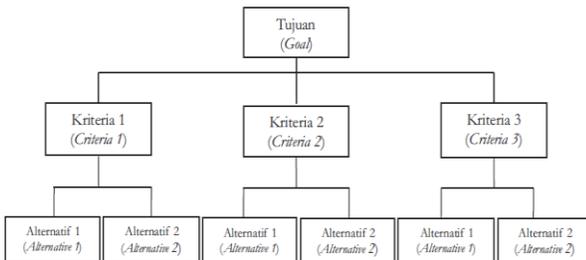
Dimensi	Definisi
Tangibles	Penampilan fisik fasilitas, kelengkapan, personel, dan bahan komunikasi
Reliability	Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan, dapat diandalkan, dan akurat.
Responsiveness	Kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat.
Assurance	Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan diri.
Empathy	Kepedulian, kemudahan akses, komunikasi yang baik, pemahaman konsumen dan perhatian khusus yang diberikan kepada konsumen.

Menurut penelitian yang telah dilakukan, indeks kepuasan penumpang Bus Transjakarta mencapai 74% Analisis Tingkat [2], KRL Commuter Line mencapai 74,14% [3], dan MRT Jakarta yang baru satu bulan berjalan tehitung April 2019 mencapai 85,10% [4]. Beberapa penelitian terdahulu terkait angkutan umum di Jakarta telah menunjukkan bahwa kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa tersebut terbilang baik. Tingginya indeks kepuasan konsumen ini kontradiktif dengan fakta bahwa masih rendahnya angka pengguna transportasi umum. Walaupun kepuasan penumpang atas fasilitas transportasi umum yang sudah ada termasuk tinggi, cakupan transportasi umum tersebut belum meluas. Mikrotrans Jak Lingko merupakan jawaban dari permasalahan ini karena armada dengan skala kecil dengan jumlah armada yang besar ini mencakup area yang lebih luas yang sulit dijamah oleh armada besar. Namun masih barunya penerapan Jak Lingko ini menyebabkan masih belum banyaknya penelitian yang dilakukan, sehingga tingkat kepuasan penumpang belum diketahui. Padahal sebagai penyedia layanan untuk khalayak umum, suara dari penumpang sangatlah penting untuk keberlangsungan program Jak Lingko. Maka dari itu penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Jak Lingko dari perspektif penumpang.

Penelitian dilakukan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan penumpang serta AHP untuk memprioritaskan tingkat kepentingan atribut layanan sebagai urutan prioritas peningkatan kualitas layanan.

Tabel 2.  
Kriteria Tingkat Kepuasan

Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 88%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
35% - 50%	Kurang Puas
≤ 34%	Tidak Puas



Gambar 1. Struktur Hierarki AHP  
Sumber: Indartik, Djaenudin, & Ginoga (2009) p. 86

Tabel 3.  
Skala Numerik Kepentingan AHP

Intensitas Kepentingan	Definisi	Penjelasan
1	Sama-sama penting	Dua elemen memiliki kepentingan sama rata
3	Sedikit lebih penting	Satu elemen dianggap sedikit lebih penting
5	Lebih penting	Satu elemen lebih penting daripada yang lain
7	Sangat lebih penting	Satu elemen dominan daripada yang lain
9	Mutlak lebih penting	Satu elemen jauh lebih penting daripada yang lain
2,4,6,8	Nilai yang berdekatan, namun masih menunjukkan kepentingan relatif dari elemen tersebut.	

II. LANDASAN TEORI

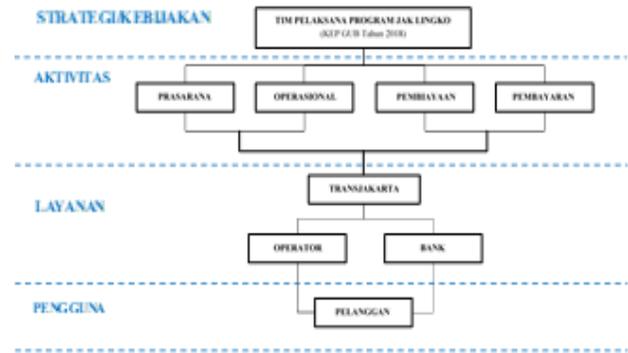
A. Mikrotrans Jak Lingko

Mikrolet adalah angkutan kota skala kecil. Saat ini armada mikrolet di Jakarta ada yang dikelola sepenuhnya oleh operator swasta, dan ada yang dikelola oleh PT Transportasi Jakarta dibawah program Pemprov DKI Jakarta yang dinamakan Mikrotrans Jak Lingko. Adapun sistem pengelolaan mikrolet swasta masih konvensional dan Mikrotrans Jak Lingko memiliki skema pembayaran digital (*tapping system*) dan terintegrasi dengan moda angkutan umum lainnya.

B. SERVQUAL

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL karena SERVQUAL dianggap dapat membantu berbagai organisasi layanan dalam menilai harapan dan persepsi konsumen atas kualitas suatu layanan [5]. Terdapat 5 dimensi (dapat dilihat pada Tabel 1) yang biasa disebut SERVQUAL yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas sebuah pelayanan [6].

Kualitas layanan dapat diterjemahkan dari selisih antara kondisi eksisting yang dirasakan (persepsi) dan pelayanan ideal yang diinginkan penumpang (harapan). Selisih ini dapat disebut



Gambar 2. Proses Bisnis Jak Lingko

Tabel 4.  
Perubahan Sistem Setelah Bergabung dengan Jak Lingko

Sebelum Bergabung Program Jak Lingko	Setelah Bergabung Program Jak Lingko
Banyak armada dioperasikan oleh pengemudi ilegal (tidak memiliki SIM)	Armada memenuhi syarat untuk beroperasi dengan pengemudi yang legal (dengan SIM).
Penghasilan pengemudi hanya berdasarkan jumlah penumpang	Pengemudi dibayar setiap bulan, termasuk gaji pokok dan tunjangan
Menaik-turunkan penumpang dilakukan dimana saja sesuai kehendak penumpang	Proses menaik-turunkan penumpang harus dilakukan di titik pemberhentian yang telah ditentukan
Pembayaran tunai dengan nilai yang tidak berstandar (kehendak sopir)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pembayaran tanpa uang tunai menggunakan uang elektronik (dengan kartu Jak Lingko).</li> <li>Nilai terstandarisasi; Saat ini, hanya Rp0.</li> </ul>

sebagai kesenjangan/gap yang dapat dikalkulasikan seperti berikut:

$$Gap = Persepsi - Harapan$$

Keterangan:

- Jika gap positif (persepsi > harapan), kualitas layanan dinyatakan sangat memuaskan
- Jika gap nol (persepsi = harapan), kualitas layanan dinyatakan memuaskan
- Jika gap negatif (persepsi < harapan), kualitas layanan dinyatakan tidak memuaskan

C. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI merupakan indeks guna menentukan tingkat kepuasan penumpang dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari berbagai atribut produk atau jasa yang diukur [7]. Customer Satisfaction Index (CSI) dapat dilihat pada Tabel 6. Kriteria tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 2. Untuk mengetahui indeks kepuasan, perhitungan dapat dilakukan sebagai berikut

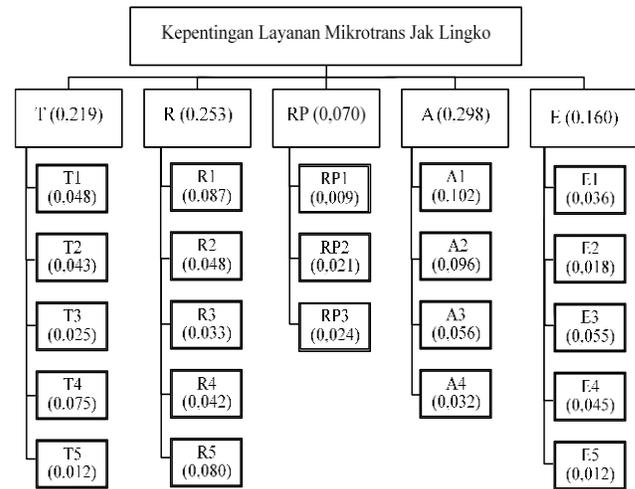
$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

- T = Nilai total perkalian persepsi dan harapan
- 5 = Nilai maksimum skala pengukuran
- Y = Nilai total kolom harapan

Tabel 5. Atribut Layanan

Dimensi	No	Atribut	Kode
Tangibility	1	Mikrotrans mudah diakses semua kategori penumpang	T1
	2	Mikrotrans nyaman	T2
	3	Fisik mikrotrans terlihat bagus/indah	T3
	4	Kebersihan mikrotrans baik	T4
	5	Penampilan sopir rapi	T5
Reliability	6	Mikrotrans mengikuti jadwal yang telah ditetapkan	R1
	7	Kesesuaian jalur dan rute yang ditempuh	R2
	8	Kesesuaian titik pemberhentian	R3
	9	Mikrotrans andal untuk mengantar sampai tujuan	R4
	10	Mesin tap pembayaran mudah digunakan	R5
Responsiveness	11	Sopir tanggap dengan permintaan penumpang	RP1
	12	Sopir tanggap membantu penumpang	RP2
	13	Perubahan pada layanan dikomunikasikan terlebih dahulu	RP3
Assurance	14	Penumpang merasa aman terhadap barang bawaan	A1
	15	Penumpang merasa aman terhadap keselamatan diri	A2
	16	Sopir andal dalam mengemudi	A3
	17	Sopir sopan dan ramah	A4
Empathy	18	Jadwal mikrotrans cocok dengan aktivitas	E1
	19	Sopir selalu bersedia membantu penumpang	E2
	20	Informasi mengenai operasi mikrotrans mudah di akses	E3
	21	Fasilitator penyedia kartu Jak Lingko mudah di akses	E4
	22	Kemudahan bagi penumpang untuk menyampaikan kritik dan saran	E5



Gambar 3. Hierarki Kepentingan Atribut Layanan

Tabel 6. Customer Satisfaction Index

Kode	Harapan (I)	Persepsi (P)	Skor = (I) x (P)
T1	4,63	4,15	19,21
T2	4,53	4,02	18,24
T3	4,37	4,00	17,47
T4	4,53	4,06	18,38
T5	4,18	3,82	15,97
R1	4,44	3,36	14,90
R2	4,56	4,31	19,66
R3	4,41	4,03	17,78
R4	4,53	4,10	18,59
R5	4,54	4,32	19,62
RP1	4,38	3,73	16,32
RP2	4,46	4,24	18,89
RP3	4,47	3,91	17,48
A1	4,60	3,82	17,60
A2	4,64	4,04	18,74
A3	4,57	4,09	18,71
A4	4,49	3,99	17,92
E1	4,44	3,69	16,39
E2	4,34	4,17	18,07
E3	4,52	3,76	17,01
E4	4,49	3,70	16,62
E5	4,35	3,99	17,37

Berikut merupakan rekomendasi yang diusulkan Bhoté (1996) dalam menentukan indeks kepuasan pelanggan:

*D. Analytic Hierarchy Process (AHP)*

Analytic Hierarchy Process (AHP) adalah metode yang telah dikembangkan oleh Thomas L. Saaty untuk yang digunakan untuk menentukan prioritas dan mendukung pengambilan keputusan yang kompleks. Struktur hierarki AHP dapat dilihat pada Gambar 1. Pada penelitian ini, penulis memilih untuk mebobotkan kepentingan dimensi dan atribut SERVQUAL bukan menggunakan *expert judgement* dari pengelola, namun menggunakan persepsi penumpang. Pada penelitian ini, AHP dapat mengidentifikasi urutan dimensi dari yang paling penting hingga yang kurang penting. Dalam membuat prioritas tersebut, berikut merupakan prosedur yang digunakan menurut Thomas L. Saaty. antara lain; (1) Identifikasi masalah dan penentuan jenis informasi yang dicari; (2) Penyusunan hierarki. Struktur hierarki keputusan dari atas dengan tujuan keputusan,

kemudian tujuan dari perspektif yang luas, melalui tingkat menengah (kriteria di mana elemen berikutnya tergantung) ke tingkat terendah (yang biasanya merupakan serangkaian alternatif) [9]; (3) Perbandingan elemen. Setiap elemen di tingkat atas digunakan untuk membandingkan elemen-elemen di tingkat bawah yang berhubungan [8]. Untuk membuat perbandingan, diperlukan skala angka yang menunjukkan kepentingan atau dominasi antar elemen yang dibandingkan. Berikut merupakan skala numerik untuk menentukan tingkat kepentingan dalam AHP dapat dilihat pada Tabel 3; (4) Penyusunan matriks. Penyusunan matriks berpasangan dilakukan untuk normalisasi bobot tingkat kepentingan pada tiap-tiap elemen pada hierarkinya masing-masing. Pada tahapan ini analisis dapat dilakukan secara manual ataupun dengan menggunakan program komputer seperti Expert Choice; (5) Uji konsistensi. Tingkat konsistensi menunjukkan suatu pendapat

Tabel 7.  
Gap Persepsi dan Harapan

Kode	Persepsi	Harapan	Gap
T1	4,15	4,63	-0,49
T2	4,02	4,53	-0,51
T3	4,00	4,37	-0,37
T4	4,06	4,53	-0,47
T5	3,82	4,18	-0,37
R1	3,36	4,44	-1,08
R2	4,31	4,56	-0,24
R3	4,03	4,41	-0,38
R4	4,10	4,53	-0,44
R5	4,32	4,54	-0,22
RP1	3,73	4,38	-0,66
RP2	4,24	4,46	-0,22
RP3	3,91	4,47	-0,56
A1	3,82	4,60	-0,78
A2	4,04	4,64	-0,60
A3	4,09	4,57	-0,48
A4	3,99	4,49	-0,50
E1	3,69	4,44	-0,74
E2	4,17	4,34	-0,17
E3	3,76	4,52	-0,76
E4	3,70	4,49	-0,79
E5	3,99	4,35	-0,36

mempunyai nilai yang sesuai dengan pengelompokan elemen pada hierarki serta menunjukkan tingkat akurasi suatu pendapat terhadap elemen pada suatu tingkat hierarki.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Mempelajari karakteristik sistem Mikrotrans Jak Lingko

Sistem mikrolet berbasis digital seperti Jak Lingko merupakan hal pertama di Indonesia. Penting untuk mempelajari karakteristik Mikrotrans Jak Lingko sebelum melakukan penelitian lebih jauh. Data proses bisnis ditunjukkan pada Gambar 2 dan tabel perubahan sistem ditunjukkan pada Tabel 4.

#### B. Penentuan atribut SERVQUAL untuk perancangan kuesioner

Berikut pada Tabel 5 merupakan atribut yang digunakan pada penelitian:

#### C. Penyebaran Kuesioner

##### 1) Kuesioner Tipe A

Kuesioner ini disebar kepada masyarakat Jakarta dan sekitarnya yang telah menggunakan jasa Mikrotrans Jak Lingko lebih dari dua kali. Data dari kuesioner ini diolah dengan metode SERVQUAL dan CSI. Kuesioner ini dibagi menjadi tiga bagian seperti berikut: (a)Bagian I: Identifikasi karakteristik responden; (b)Bagian II: Identifikasi kepuasan responden sebagai penumpang sesuai pengalamannya dalam menggunakan jasa Jak Lingko; (c)Bagian III: Identifikasi pendapat responden selaku penumpang atas kepentingan atribut layanan Mikrotrans Jak Lingko.

##### 2) Kuesioner Tipe B

Kuesioner ini disebar kepada penumpang yang telah menggunakan jasa Mikrotrans Jak Lingko sebanyak 10 kali

Tabel 8.  
Bobot Kepentingan Atribut Layanan

Dimensi	Bobot Dimensi	Atribut	Bobot Atribut	Bobot Global
Tangibility	0,219	T1	0,239	0,048
		T2	0,212	0,043
		T3	0,122	0,025
		T4	0,370	0,075
		T5	0,057	0,012
Reliability	0,253	R1	0,299	0,087
		R2	0,166	0,048
		R3	0,115	0,033
		R4	0,144	0,042
		R5	0,276	0,080
Responsiveness	0,070	RP1	0,169	0,009
		RP2	0,387	0,021
		RP3	0,443	0,024
Assurance	0,298	A1	0,357	0,102
		A2	0,337	0,096
		A3	0,194	0,056
		A4	0,111	0,032
Empathy	0,160	E1	0,216	0,036
		E2	0,111	0,018
		E3	0,331	0,055
		E4	0,269	0,045
		E5	0,073	0,012



Gambar 4. Hasil Pembobotan Keseluruhan Atribut

atau lebih. Kuesioner ini digunakan untuk mengidentifikasi bobot kepentingan atribut kualitas layanan.

#### D. Populasi Responden Kuesioner

##### 1) Responden Tipe A

Masyarakat Jakarta dan sekitarnya yang berusia 18-65 tahun. Pernah melakukan perjalanan dengan Mikrotrans Jak Lingko sebanyak minimal 2 kali.

##### 2) Responden Tipe B

Kelompok responden yang telah mengisi kuesioner tipe A. Pernah melakukan perjalanan dengan Mikrotrans Jak Lingko sebanyak minimal 10 kali. Responden tipe B merupakan responden terpilih sesuai kriteria dengan pengertian bahwa responden tipe B dianggap sebagai ahli dalam penelitian ini.

Tabel 9.  
Gap Terbobot

Kode	Gap	Bobot AHP	Gap terbobot
T1	-0,49	0,048	-0,024
T2	-0,51	0,043	-0,022
T3	-0,37	0,025	-0,009
T4	-0,47	0,075	-0,035
T5	-0,37	0,012	-0,004
R1	-1,08	0,087	-0,094
R2	-0,24	0,048	-0,012
R3	-0,38	0,033	-0,013
R4	-0,44	0,042	-0,018
R5	-0,22	0,080	-0,018
RP1	-0,66	0,009	-0,006
RP2	-0,22	0,021	-0,005
RP3	-0,56	0,024	-0,013
A1	-0,78	0,102	-0,080
A2	-0,60	0,096	-0,058
A3	-0,48	0,056	-0,027
A4	-0,50	0,032	-0,016
E1	-0,74	0,036	-0,027
E2	-0,17	0,018	-0,003
E3	-0,76	0,055	-0,042
E4	-0,79	0,045	-0,036
E5	-0,36	0,012	-0,004

Tabel 10.  
Urutan Prioritas Peningkatan

No	Atribut	Kode
1	Mikrotrans mengikuti jadwal yang telah ditetapkan	R1
2	Penumpang merasa aman terhadap barang bawaan	A1
3	Penumpang merasa aman terhadap keselamatan diri	A2
4	Informasi mengenai operasi mikrotrans mudah di akses	E3
5	Fasilitator penyedia kartu Jak Lingko mudah di akses	E4
6	Kebersihan mikrotrans baik	T4
7	Sopir andal dalam mengemudi	A3
8	Jadwal mikrotrans cocok dengan aktivitas	E1
9	Mikrotrans mudah di akses semua kategori penumpang	T1
10	Mikrotrans nyaman	T2
11	Mikrotrans andal untuk mengantar sampai tujuan	R4
12	Mesin tap pembayaran mudah digunakan	R5
13	Sopir sopan dan ramah	A4
14	Perubahan pada layanan dikomunikasikan terlebih dahulu	RP3
15	Kesesuaian titik pemberhentian	R3
16	Kesesuaian jalur dan rute yang ditempuh	R2
17	Fisik mikrotrans terlihat bagus/indah	T3
18	Sopir tanggap dengan permintaan penumpang	RP1
19	Sopir tanggap membantu penumpang	RP2
20	Penampilan sopir rapi	T5
21	Kemudahan bagi penumpang untuk menyampaikan kritik dan saran	E5
22	Sopir selalu bersedia membantu penumpang	E2

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Penumpang

Setelah hasil perhitungan jumlah skor tiap atribut, maka dimasukkan ke dalam rumus berikut:

$$CSI = \frac{390,93}{5 \times 98,47} \times 100\% = 79,40\%$$

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, didapatkan bahwa indek kepuasan penumpang Mikrotrans Jak Lingko adalah sebesar 79,40%.

B. Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Penumpang

Data mengenai nilai persepsi dan harapan didapatkan dari penyebaran kuesioner tipe A. Berikut pada Tabel 7 merupakan perhitungan kesenjangan atau gap antara persepsi dan harapan penumpang atas kualitas atribut layanan.

C. Bobot Kepentingan Atribut Layanan

Pada tahap ini akan dijelaskan mengenai bobot dimensi berikut atributnya. Bobot pada dimensi dan atribut tersebut diambil berdasarkan hasil wawancara dengan responden tipe B. Pembobotan dilakukan dengan aplikasi expert choice. Berikut pada Tabel 8 merupakan hasil pembobotan kepentingan kualitas layanan pada Mikrotrans Jak Lingko dan pada Gambar 3 merupakan hierarki kepentingan atribut layanan berikut bobotnya dapat dilihat pada Tabel 5.

Hasil pembobotan kepentingan atribut layanan dengan aplikasi expert choice pada Gambar 4 menunjukkan hasil pembobotan kepentingan atribut kualitas layanan secara keseluruhan. Pembobotan keseluruhan atribut tersebut menunjukkan nilai inconsistency dibawah 0,1 yaitu sebesar

0,08 sehingga pembobotan seluruh atribut kualitas layanan dianggap valid dan layak dipergunakan.

D. SERVQUAL Terbobot

Nilai bobot AHP menunjukkan nilai kepentingan dari setiap atribut tersebut bagi penumpang Mikrotrans Jak Lingko. Sedangkan nilai gap menunjukkan nilai kesenjangan antara kenyataan yang dirasakan dan harapan yang bagi penumpang. Apabila nilai bobot tersebut dikalikan dengan nilai gap, akan menghasilkan nilai gap terbobot yang menunjukkan kepentingan dari atribut tersebut untuk dilakukan perbaikan. Gap terbobot dapat dilihat pada Tabel 9.

E. Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan

Nilai perhitungan gap terbobot diurutkan, dengan nilai kesenjangan tertinggi yang dijadikan prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan. Berikut ada Tabel 10 merupakan urutan prioritas peningkatan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilakukan percobaan dan penelitian dari kedua kondisi pembebanan model maka kesimpulan dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut: (1) Hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) yang didasarkan oleh lima faktor yang telah ditentukan menunjukkan bahwa penumpang puas dengan

kualitas Mikrotrans Jak Lingko. Hal ini ditunjukkan dengan angka kepuasan yang mencapai 79,40%.; (2) Hasil pengolahan data SERVQUAL pada 22 atribut kualitas pelayanan, terdapat 22 atribut yang memiliki kesenjangan (gap) negatif antara persepsi dan harapan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dari seluruh aspek pelayanan Mikrotrans Jak Lingko. Adapun gap antara persepsi dan harapan terbesar ada pada atribut kesesuaian jadwal Mikrotrans Jak Lingko dengan yang telah ditetapkan dengan nilai kesenjangan sebesar -1,08. Sedangkan gap terkecil ada pada atribut kesediaan sopir untuk membantu penumpang dengan nilai kesenjangan sebesar -0,17; (3) Dari hasil pengolahan data dengan metode Analytical hierarchy Process (AHP), telah didapatkan bahwa faktor Assurance merupakan dimensi yang paling penting diantara dimensi yang lainnya dengan skor bobot sebesar 0,298. Adapun, atribut dengan bobot kepentingan tertinggi adalah keamanan terhadap barang bawaan penumpang (A1). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Assurance adalah dimensi kualitas layanan yang harus paling diperhatikan oleh PT Transportasi Jakarta untuk kebutuhan konsumennya.

Beberapa hal yang dapat disajikan sebagai saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan untuk mengidentifikasi kendala dan faktor kesuksesan dalam implementasi SERVQUAL pada industri angkutan umum; (2) Atribut kualitas layanan yang telah dirancang pada penelitian ini dapat digunakan sebagai *Voice of Customer*; (3) Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait respon teknis yang dapat dilakukan PT Transportasi Jakarta

untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Dalam penerapannya, perlu analisis lebih jauh lagi tentang akar masalah untuk mendapatkan respon teknis yang tepat dan dapat diaplikasikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] CNN Indonesia, "Koreksi Jokowi, Anies Sebut Kerugian Macet Rp100 Triliun," *CNN Indonesia*, 09-Jan-2019. [Online]. Available: <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20190109180810-20-359673/koreksi-jokowi-anies-sebut-kerugian-macet-rp100-triliun>. [Accessed: 15-Jun-2020].
- [2] A. M. Arifin, D. Gemina, and E. Silaningsih, "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM)," *J. Sos. Hum.*, vol. 6, no. 2, pp. 104–121, 2015, doi: <http://dx.doi.org/10.30997/jsh.v6i2.505>.
- [3] R. Triastoto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Commuter Line Jabodetabek," Universitas Jenderal Soedirman, 2018.
- [4] Berita IPB, "Riset Mahasiswa IPB; Tingkat Kepuasan Pengguna MRT Capai 85 Persen," *kumparan.com*, 19-Jun-2019. [Online]. Available: <https://kumparan.com/news-release-ipb/riset-mahasiswa-ipb-tingkat-kepuasan-pengguna-mrt-capai-85-persen-1rUqBFz37Av>. [Accessed: 15-Jun-2020].
- [5] Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988, doi: 10.1016/S0148-2963(99)00084-3.
- [6] A. P. and L. L. B. Zeithaml, V.A., *Delivering customer perceptions and expectations*. New York: Free, 1990.
- [7] K. R. Bhoite, *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. American Management Association, 1996.
- [8] T. L. Saaty, "Decision making with the analytic hierarchy process," *Int. J. Serv. Sci.*, vol. 1, no. 1, pp. 83–98, 2008.
- [9] W. Haller, E. Tiedeman, and R. Whitaker, "Expert choice-User Manual," *Pittsburgh, PA Expert Choice*, 1996.