

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Transportasi

Transportasi adalah suatu sistem yang melibatkan perpindahan orang, barang, atau informasi dari satu lokasi ke lokasi lain melalui berbagai moda dan infrastruktur yang tersedia. Dalam konteks ini, transportasi mencakup berbagai jenis kendaraan, seperti mobil, bus, kereta api, pesawat terbang, dan kapal, serta infrastruktur pendukung seperti jalan, rel, bandara, dan Pelabuhan, transportasi adalah proses memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai moda transportasi [4]. Transportasi adalah sistem yang terdiri dari jaringan transportasi, moda transportasi, dan fasilitas transportasi yang digunakan untuk memindahkan orang atau barang [5].

Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sosial dan ekonomi, karena memungkinkan mobilitas individu dan distribusi barang, yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan ekonomi, integrasi sosial, dan aksesibilitas layanan. Transportasi juga berkontribusi pada pengembangan wilayah dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Selain itu transportasi juga berkontribusi pada pengembangan wilayah dan peningkatan kualitas hidup masyarakat [6].

2.2 Transportasi publik

Transportasi publik adalah sistem angkutan yang disediakan untuk masyarakat, yang memungkinkan masyarakat untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan yang dikelola oleh pemerintah atau perusahaan swasta. Transportasi publik mencakup berbagai moda, seperti bus, angkot, ojek dan kereta api yang biasanya beroperasi pada rute dan jadwal tertentu [7]. Menurut pendapat ahli: Ortúzar dan Willumsen (1994) transportasi publik adalah sistem transportasi yang menyediakan layanan kepada masyarakat, dengan karakteristik seperti rute tetap, jadwal tetap, dan biaya yang relatif terjangkau. Menurut pendapat ahli : JA Black (1981) Transportasi publik adalah moda transportasi yang digunakan oleh masyarakat luas, dengan tujuan untuk memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, dengan biaya yang

lebih rendah dibandingkan dengan transportasi pribadi.

Transportasi publik memiliki beberapa karakteristik, seperti:

1. Aksesibilitas yang luas
2. Biaya yang relatif terjangkau
3. Rute dan jadwal yang tetap
4. Dilayani oleh operator atau perusahaan transportasi

Tujuan utama dari transportasi publik adalah untuk memberikan aksesibilitas, mengurangi kemacetan lalu lintas, dan menyediakan alternatif yang lebih ramah lingkungan dibandingkan dengan penggunaan kendaraan pribadi.

2.3 Jenis Transportasi publik

Berdasarkan peraturan menteri No. 15 tahun 2019 tentang transportasi publik penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan atau umum dalam trayek [8], adapun jenis transportasi di Indonesia yakni :

1. Transportasi lintas batas negara adalah transportasi dari satu kota ke kota lain yang melewati batas lintas negara baik menggunakan bus umum yang terikat dalam trayek.
2. Transportasi provinsi adalah transportasi dari satu provinsi ke provinsi lain yang melewati batas lintas provinsi menggunakan bus umum yang terikat dalam trayek.
3. Transportasi antar kota adalah transportasi dari suatu kota ke kota lain yang melewati batas lintas kota menggunakan bus umum yang terikat pada trayek.
4. Transportasi perkotaan adalah transportasi dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan perkotaan yang terikat dalam trayek.
5. Transportasi perdesaan adalah transportasi dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan kabupaten yang tidak bersinggungan dengan angkutan perkotaan.

Jenis transportasi publik yang umum digunakan adalah sebagai berikut:

1. Bus

Bus adalah moda transportasi publik yang paling umum digunakan, baik di kota maupun di pedesaan sistem transportasi publik ini digunakan untuk mengangkut penumpang dalam jumlah besar, dengan rute dan jadwal yang tetap

2. Angkutan Kota (Angkot)

Angkot adalah moda transportasi publik yang lebih kecil daripada bus, biasanya digunakan untuk mengangkut penumpang dalam jumlah kecil.

3. Ojek

Ojek adalah moda transportasi publik yang menggunakan sepeda motor untuk mengangkut penumpang.

2.4 Transportasi Konvensional

2.4.1 Angkot (Angkutan Kota)

Angkutan Kota (Angkot) adalah moda transportasi umum yang populer di Indonesia, khususnya di kota-kota besar dan kecil. Angkot adalah moda transportasi umum yang digunakan untuk mengangkut penumpang dari satu tempat ke tempat lain dalam kota seperti yang dapat dilihat pada gambar 2.1 di bawah ini.



Gambar 2. 1 Angkutan kota (angkot)

Angkot biasanya memiliki rute yang tetap dan tarif yang relatif murah. Angkot memiliki beberapa karakteristik.

Karakteristik angkot :

1. Jalur

Angkot memiliki jalur yang tetap dan telah ditentukan sebelumnya.

2. Kendaraan

Angkot menggunakan kendaraan yang relatif kecil, seperti mobil pikap atau minibus.

3. Pelayanan

Angkot menyediakan pelayanan yang sederhana dan cepat bagi penumpang.

4. Struktur Rute

Angkot memiliki struktur rute yang telah ditentukan sebelumnya, dengan halte-halte yang telah ditentukan.

5. Sistem Pembayaran

Angkot memiliki sistem pembayaran yang sederhana, biasanya dengan membayar langsung kepada supir.

Angkot juga memiliki beberapa kekurangan dan kelebihan sebagai moda transportasi publik.

Kelebihan dari angkot :

1. Aksesibilitas:

Angkot memiliki aksesibilitas yang tinggi, karena dapat menjangkau daerah-daerah yang tidak terjangkau oleh moda transportasi lain.

2. Tarif:

Angkot memiliki tarif yang relatif murah, sehingga dapat dijangkau oleh masyarakat luas.

3. Fleksibilitas:

Angkot dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan penumpang, karena dapat berhenti di halte-halte yang telah ditentukan.

Kekurangan dari angkot

1. Kenyamanan

Angkot tidak selalu menyediakan kenyamanan yang optimal bagi penumpang, karena kendaraan yang digunakan relatif kecil.

2. Keamanan

Angkot dapat memiliki risiko keamanan yang lebih tinggi, karena tidak selalu memiliki pengawasan yang ketat.

3. Lingkungan

Angkot dapat memiliki dampak lingkungan yang negatif, karena menggunakan bahan bakar yang tidak ramah lingkungan.

2.4.2 Bus

Bus konvensional adalah moda transportasi umum yang populer di Indonesia, khususnya di kota-kota besar dan kecil. Bus adalah moda transportasi umum yang digunakan untuk mengangkut penumpang dari satu tempat ke tempat lain dalam kota atau antar kota seperti yang dapat dilihat pada gambar 2.2 di bawah ini.



Gambar 2. 2 Bus

Bus biasanya memiliki rute yang tetap dan tarif yang relatif terjangkau.

Karakteristik:

1. Jalur

Bus memiliki jalur yang tetap dan telah ditentukan sebelumnya, baik dalam kota maupun antar kota.

2. Kendaraan

Bus menggunakan kendaraan yang besar dan dirancang khusus untuk mengangkut banyak penumpang.

4. Pelayanan

Bus menyediakan pelayanan yang nyaman dan cepat bagi penumpang, dengan fasilitas seperti AC, tempat duduk yang nyaman, dan lain-lain.

5. Struktur Rute

Bus memiliki struktur rute yang telah ditentukan sebelumnya, dengan halte-halte yang telah ditentukan dan jadwal yang tetap.

6. Sistem Pembayaran

Bus memiliki sistem pembayaran yang sederhana, biasanya dengan

membayar langsung kepada kondektur.

Kelebihan:

1. Kapasitas

Bus memiliki kapasitas yang besar untuk mengangkut penumpang, sehingga dapat mengurangi kemacetan lalu lintas.

2. Kenyamanan

Bus menyediakan kenyamanan yang optimal bagi penumpang, dengan fasilitas yang memadai dan tempat duduk yang nyaman.

4. Efisiensi

Bus dapat menghemat waktu dan biaya perjalanan, karena dapat mengangkut banyak penumpang sekaligus.

Kekurangan :

1. Ketergantungan pada Jadwal

Bus memiliki jadwal yang tetap, sehingga penumpang harus menyesuaikan diri dengan jadwal tersebut.

2. Keterbatasan Rute

Bus memiliki rute yang tetap, sehingga tidak dapat menjangkau daerah-daerah yang tidak terjangkau oleh rute bus.

3. Dampak Lingkungan

Bus dapat memiliki dampak lingkungan yang negatif, karena menggunakan bahan bakar yang tidak ramah lingkungan.

2.4.3 Ojek

Ojek adalah moda transportasi umum yang populer di Indonesia, khususnya di kota-kota besar dan kecil. Ojek adalah moda transportasi umum yang digunakan untuk mengangkut penumpang dari satu tempat ke tempat lain dalam kota, biasanya dengan menggunakan sepeda motor seperti yang dapat dilihat pada gambar 2.3 di bawah ini.



Gambar 2. 3 Ojek

Ojek biasanya memiliki tarif yang relatif murah dan dapat dijangkau oleh masyarakat luas.

Karakteristik:

1. Kendaraan

Ojek menggunakan sepeda motor sebagai kendaraan untuk mengangkut penumpang.

2. Pelayanan

Ojek menyediakan pelayanan yang cepat dan fleksibel bagi penumpang, dengan pengemudi yang dapat menjangkau daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh moda transportasi lain.

3. Sistem Pembayaran

Ojek memiliki sistem pembayaran yang sederhana, biasanya dengan membayar langsung kepada pengemudi melalui aplikasi atau tunai.

4. Aksesibilitas

Ojek dapat menjangkau daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh moda transportasi lain, sehingga memiliki aksesibilitas yang tinggi.

5. Fleksibilitas

Ojek dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan penumpang, karena pengemudi dapat memilih rute yang paling efektif.

Kelebihan:

1. Aksesibilitas

Ojek memiliki aksesibilitas yang tinggi, karena dapat menjangkau daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh moda transportasi lain.

2. Tarif

Ojek memiliki tarif yang relatif murah, sehingga dapat dijangkau oleh masyarakat luas.

3. Fleksibilitas

Ojek dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan penumpang, karena pengemudi dapat memilih rute yang paling efektif.

Kekurangan:

1. Keamanan

Ojek dapat memiliki risiko keamanan yang lebih tinggi, karena pengemudi dan penumpang harus mematuhi aturan lalu lintas dan keselamatan.

2. Kenyamanan

Ojek tidak selalu menyediakan kenyamanan yang optimal bagi penumpang, karena perjalanan dapat terganggu oleh kondisi lalu lintas.

3. Lingkungan

Ojek dapat memiliki dampak lingkungan yang negatif, karena menggunakan bahan bakar yang tidak ramah lingkungan.

2.5 Sistem Lintasan Rute Transportasi

Lintasan rute adalah jalur yang dilalui oleh moda transportasi, seperti bus, angkot, atau kereta api, untuk mengangkut penumpang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain. Sistem lintasan rute transportasi merupakan jalur atau rute yang dilalui oleh moda transportasi untuk mengangkut penumpang atau barang dari satu tempat ke tempat lain.

2.5.1 Sistem Rute

Jenis sistem lintasan rute sebagai berikut :

1. Rute Tetap

Rute tetap adalah jalur yang dilalui oleh moda transportasi dengan rute yang tidak berubah-ubah.

2. Rute Fleksibel

Rute fleksibel adalah jalur yang dilalui oleh moda transportasi dengan rute

yang dapat berubah-ubah tergantung pada kebutuhan

Manfaat Sistem Lintasan Rute:

1. Meningkatkan Efisiensi

Sistem lintasan rute dapat meningkatkan efisiensi perjalanan dengan meminimalkan waktu tempuh dan biaya.

2. Meningkatkan Keselamatan

Sistem lintasan rute dapat meningkatkan keselamatan perjalanan dengan meminimalkan risiko kecelakaan.

3. Meningkatkan Kenyamanan

Sistem lintasan rute dapat meningkatkan kenyamanan perjalanan dengan meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan aksesibilitas.

Dengan demikian, sistem lintasan rute transportasi memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat dengan meningkatkan efisiensi, keselamatan, dan kenyamanan perjalanan.

2.5.2 Kapasitas Rute Transportasi

Menurut ahli Dr. Vukan R. Vuchic (2005), kapasitas rute transportasi publik dipengaruhi oleh beberapa faktor :

1. Kapasitas kendaraan

Jumlah penumpang yang dapat diangkut oleh satu kendaraan.

2. Frekuensi perjalanan

Jumlah perjalanan yang dilakukan oleh kendaraan dalam satu jam.

3. Kecepatan operasional

Kecepatan rata-rata kendaraan dalam melakukan perjalanan.

Selain itu, faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kapasitas rute transportasi umum adalah:

1. Desain rute

Desain rute yang efektif dapat meningkatkan kapasitas rute dengan meminimalkan waktu tempuh dan meningkatkan efisiensi perjalanan.

2. Manajemen lalu lintas

Manajemen lalu lintas yang efektif dapat meningkatkan kapasitas rute dengan meminimalkan kemacetan dan meningkatkan kecepatan

operasional.

3. Teknologi transportasi

Penggunaan teknologi transportasi yang canggih dapat meningkatkan kapasitas rute dengan meminimalkan waktu tempuh dan meningkatkan efisiensi perjalanan.

2.5.3 Daerah Pelayanan Rute

Menurut ahli Jean-Paul Rodrigue (2020), pelayanan daerah rute transportasi umum dapat diartikan sebagai area yang dapat dijangkau oleh rute transportasi umum, sehingga masyarakat dapat menggunakan jasa angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya.

Pendapat lain dari ahli transportasi, yaitu JA Black (1995), menyatakan bahwa pelayanan daerah rute transportasi umum harus mempertimbangkan beberapa faktor, seperti:

1. Aksesibilitas: Kemudahan masyarakat untuk mencapai rute transportasi umum.
2. Ketersediaan: Ketersediaan rute transportasi umum yang memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
3. Kualitas pelayanan: Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rute transportasi umum, seperti frekuensi, kecepatan, dan kenyamanan.

2.6 Konsep Pemilihan Moda

Dalam pemilihan moda, pengguna dapat digolongkan kepada:

1. Kelompok Choice adalah kelompok pengguna yang memiliki lebih dari satu alternatif moda yang dapat digunakan.
2. Kelompok Captive adalah kelompok pengguna yang tidak memiliki alternatif lain selain moda tertentu (misal angkutan umum).

Faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menentukan suatu moda transportasi, dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori:

1. Karakteristik pelaku perjalanan, seperti:

Keadaan sosial ekonomi serta tingkat pendapatan, ketersediaan atau kepemilikan kendaraan, kepemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM), struktur rumah tangga (pasangan muda, keluarga dengan anak, pensiun, dan lain-lain),

faktor lain, seperti keharusan menggunakan mobil ke tempat bekerja dan keperluan mengantar anak sekolah.

2. Karakteristik perjalanan seperti:

Tujuan perjalanan, waktu terjadinya perjalanan, jarak perjalanan.

3. Karakteristik sistem transportasi seperti:

Tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh masing-masing sarana transportasi. Pertama, faktor - faktor kuantitatif, seperti: lama waktu perjalanan yang meliputi waktu di dalam kendaraan, waktu menanti dan waktu berjalan kaki, biaya transportasi (tarif, biaya bahan bakar dan lain-lain), ketersediaan ruang dan tarif parkir. Kedua, faktor-faktor kualitatif, seperti: kenyamanan, kemudahan, keandalan dan keteraturan serta keamanan.

2.7 Sarana Dan Prasarana Transportasi

Sarana dan prasarana transportasi adalah faktor yang saling menunjang, dalam sistem transportasi, keduanya menjadi kebutuhan utama. Sarana dan prasarana juga perlu dirinci dan dicatat ciri khasnya, termasuk tingkat pelayanan dan pemencarannya dalam wilayah perkotaan.

Sarana dan prasarana transportasi publik merupakan faktor penting dalam membangun sistem transportasi yang efisien dan efektif bagi masyarakat. Para ahli transportasi umum biasanya menjelaskan beberapa elemen kunci yang perlu diperhatikan dalam merancang dan mengelola sistem transportasi publik, antara lain:

1. Fasilitas aksesibilitas
2. Frekwensi dan kapasitas jadwal
3. Kualitas kendaraan dan fasilitas
4. Keamanan dan keselamatan
5. Harga terjangkau
6. Teknologi dan inovasi

2.7.1 Sarana Transportasi

Sarana transportasi dipergunakan untuk mendukung pergerakan masyarakat dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan moda angkutan umum yang tersedia, sarana transportasi juga dipergunakan untuk melayani masyarakat dalam

kegiatannya mencapai tujuan dari pergerakan. Sarana angkutan yang menyangkut perlintasan adalah terminal, rambu dan marka lalulintas, fasilitas pejalan kaki, fasilitas parkir, dan tempat henti.

1. Terminal

Terminal transportasi yakni prasarana angkutan yang juga bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang, dan juga sebagai alat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas. Terminal transportasi merupakan titik simpul jaringan transportasi jalan yang berguna untuk pelayanan umum yang juga merupakan unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan.

2. Rambu dan Marka Lalu Lintas

Rambu dan marka lalulintas sebagai alat untuk mengendalikan lalu lintas, khususnya untuk meningkatkan keamanan dan kelancaran. Pada sistem jalan marka dan rambu lalu lintas merupakan obyek fisik yang dapat menyampaikan informasi (perintah, peringatan, dan petunjuk) kepada para pemakai jalan serta dapat mempengaruhi pengguna jalan.

3. Fasilitas pejalan kaki

Fasilitas pejalan kaki adalah suatu bentuk transportasi yang penting di daerah perkotaan, sebagai contoh DKI Jakarta 40% dari seluruh perjalanan dilakukan dengan berjalan kaki. Begitu juga yang terjadi di kota-kota besar di negara-negara maju. Oleh karena itu kebutuhan para pejalan kaki merupakan suatu bagian terpadu dalam sistem transportasi jalan. Para pejalan kaki berada pada posisi yang lemah jika mereka bercampur dengan kendaraan, maka mereka memperlambat arus lalulintas. Oleh karena itu, salah satu tujuan utama dari manajemen lalu lintas adalah berusaha untuk memisahkan pejalan kaki dari arus kendaraan bermotor, tanpa menimbulkan gangguan-gangguan yang besar terhadap aksesibilitas.

4. Fasilitas Parkir Kendaraan

Kebutuhan tempat parkir untuk kendaraan baik kendaraan pribadi, angkutan penumpang umum, sepeda motor maupun truk adalah sangat penting. Kebutuhan tersebut sangat berbeda dan bervariasi tergantung dari bentuk dan karakteristik masing-masing kendaraan dengan desain dan lokasi parkir.

5. Rambu dan Marka Lalu lintas

Rambu dan marka lalu lintas sebagai alat untuk mengendalikan lalu lintas, khususnya untuk meningkatkan keamanan dan kelancaran. Pada *system* jalan marka dan rambu lalu lintas merupakan objek fisik yang dapat menyampaikan informasi (perintah, peringatan, dan petunjuk) kepada pemakai jalan serta dapat mempengaruhi pengguna jalan.

2.7.2 Prasarana Transportasi

Jaringan jalan merupakan prasarana transportasi yang mempunyai daya rangsang terhadap pertumbuhan disekitarnya. Tidak seimbang penyediaan jaringan jalan terhadap jumlah pertambahan kebutuhan ruang jalan merupakan gambaran permasalahan yang besar akan timpangnya sistem penyediaan (*supply*) dengan sistem permintaan (*demand*). Transportasi selalu dikaitkan dengan tujuan misalnya perjalanan dari rumah ke tempat bekerja, ke pasar atau tempat rekreasi. Ciri utama prasarana transportasi adalah melayani pengguna, bukan merupakan barang atau komoditas. Oleh karena itu, prasarana tersebut tidak mungkin disimpan dan digunakan hanya pada saat diperlukan. Prasarana transportasi harus dapat digunakan dimanapun dan kapanpun, karena jika tidak, kita akan kehilangan manfaatnya. Menurut UU no 13, 1980; Pasal 1, prasarana transportasi adalah jalan. Pada dasarnya, prasarana transportasi ini mempunyai dua peranan utama yaitu :

1. Sebagai alat bantu untuk pengacuan pembangunan di perkotaan.
2. Sebagai prasarana pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut. Oleh sebab itu, kebijakan yang harus dilakukan adalah menyediakan sistem prasarana transportasi dengan kualitas minimal agar dapat dilalui. Adanya keterhubungan ini menyebabkan kawasan tersebut mudah dicapai dan orang mau tinggal disana [9].

2.8 Kualitas Pelayanan Transportasi

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pada konsumen atas pelayanan yang nyata mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap pelayanan atau perusahaan tersebut[10].

Beberapa definisi kualitas yaitu:

1. Kualitas yakni kesesuaian dibandingkan dengan tujuan atau manfaatnya.

2. Kualitas yakni suatu yang berbeda untuk setiap orang tergantung pada waktu dan tempat sesuai tujuan.
3. Kualitas yakni suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau sudah melebihi yang diharapkan.

Kualitas pelayanan merupakan hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan yang menawarkan jasa karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen perusahaan atau instansi dapat mengukur kinerja yang telah dicapai [10]

2.9 Standar Pelayanan Transportasi Publik

Standar pelayanan Transportasi publik biasanya mencakup keamanan, kenyamanan, kebersihan, ketepatan waktu, dan aksesibilitas bagi semua penumpang. Ini termasuk kendaraan yang terawat dengan baik, sopir yang terlatih dengan baik, serta informasi yang jelas dan mudah diakses bagi penumpang standar pelayanan angkutan umum harus mencakup beberapa unsur yakni :

1. Kenyamanan:
Menyediakan fasilitas dan layanan yang membuat pengalaman perjalanan nyaman bagi penumpang.
2. Ketepatan waktu:
Memastikan jadwal yang konsisten dan tepat waktu agar penumpang dapat mengandalkan layanan tersebut.
3. Kebersihan:
Menjaga kebersihan kendaraan dan stasiun agar nyaman dan higienis.
4. Aksesibilitas:
Memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses oleh semua orang, termasuk orang dengan kebutuhan khusus atau mobilitas terbatas.
5. Keterjangkauan:
Menyediakan tarif yang wajar agar layanan tersebut dapat diakses oleh sebanyak mungkin orang.

2.10 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang di pakai pada penelitian ini dapat di lihat pada tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul	Hasil	Nama jurnal
1	Henilia Yulita, Brendi Wijaya	Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen	Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka diambil kesimpulan bahwa: 1. Terdapat pengaruh bukti nyata dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen KRL Commuter Line secara positif dan signifikan. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bakti (2015). 2. Terdapat pengaruh kenyamanan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen KRL Commuter Line secara positif dan signifikan. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bakti (2015). 3. Terdapat pengaruh personil dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen KRL	Jurnal Management & Accounting Expose e-ISSN : 2620-9314 Vol. 3, No. 1,

No	Nama peneliti	Judul	Hasil	Nama jurnal
			<p>Commuter Line secara positif dan signifikan. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bakti (2015).</p> <p>4. Terdapat pengaruh reliabilitas dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen KRL Commuter Line secara positif dan signifikan. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bakti (2015).</p> <p>5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara seluruh faktor kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen KRL Commuter Line. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bakti (2015).</p>	

No	Nama peneliti	Judul	Hasil	Nama jurnal
2	Ahmad Yusuf1, Muhammad Nurqoim Walinnaim, Wardana Galih Pamungkas, Yesina Intan Pratiwi.	Evaluasi Pelayanan Transportasi Publik Koridor 2 Kota Semarang (Banyumanik - Jalan Pemuda)	Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP) digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan pelayanan karena perhitungan dilakukan terhadap 150 responden pengguna jasa transportasi Bus Trans Semarang. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa responden yang menggunakan jasa transportasi Bus Trans Semarang tidak puas (negatif). Hal ini terlihat dari hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa mayoritas responden mendapatkan skor negatif (tidak puas) untuk perbedaan skor antara kinerja dan harapan mereka. Secara keseluruhan, harapan responden terhadap kepuasan pelayanan jasa transportasi Bus Trans Semarang belum terpenuhi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pelayanan Bus Trans Semarang pada Weekend (akhir pekan) sama dengan pada Weekdays (hari kerja). Hitungan x2 dari pekan yang sama	Jurnal Civil Engineering Study Volume 03, Nomor 2, Oktober 2023, hlm. 1-5

No	Nama peneliti	Judul	Hasil	Nama jurnal
			<p>dengan pada Weekdays (hari kerja). Hitungan χ^2 dari tabel χ^2 menunjukkan 3,841 adalah hasil dari $\chi^2_{d.b=1}$ ketika tabel χ^2 yang digunakan adalah $\alpha = 5\%$. Oleh karena itu, χ^2 hitung (2,007) tabel χ^2 (3,841), menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, menunjukkan bahwa layanan Bus Trans Semarang Weekend (akhir pekan) dan Weekdays (hari kerja) sama.</p>	

No	Nama peneliti	Judul	Hasil	Nama jurnal
3	Reny Kristyowati,	Evaluasi Inovasi Pelayanan Program Suroboyo Bus dalam Mewujudkan Transportasi Publik Berkelanjutan di Kota Surabaya, Jawa Timur.	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Proses dan dampak inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan di Kota Surabaya, Jawa Timur yaitu: (a) Efektivitas inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dapat dilihat dari jumlah penumpang yang selalu meningkat, (b) Efisiensi dalam waktu operasional Suroboyo Bus tergantung pada kondisi lalu lintas yang berubah-ubah, Sedangkan dalam biaya operasional Suroboyo Bus tidak dapat ditutupi dengan pendapatan yang diterima oleh UPTD PTU Suroboyo Bus, (c) Kecukupan terkait fasilitas dan informasi yaitu UPTD PTU Suroboyo Bus selalu memberikan update informasi terbaru terkait Suroboyo Bus di media sosial	Jurnal Penelitian Administrasi Publik,

No	Nama peneliti	Judul	Hasil	Nama jurnal
4	Grecia Lusiana Marthalina, Trena Aktiva Oktariyanda [11]	Analisis Kualitas Pelayanan pada Transportasi Publik "Si Benteng" di Kota Tangerang.	Hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pada Transportasi Publik "Si Benteng" di Kota Tangerang (Studi Kasus: Trayek AP 1-03 Situ Bulakan Periuk – Gerbang Taman Cibodas) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan Angkot Si Benteng AP 1-03 di Kota Tangerang dapat dikategorikan sangat baik dengan total perolehan prosentase sebesar 83,96%. Hasil yang diperoleh merupakan jawaban sebagai apresiasi dan masukan dalam mengatasi masalah atau kekurangan yang dikeluhkan pengguna layanan serta memberikan gambaran bentuk transportasi publik yang layak.	Jurnal Kualitas Pelayanan pada Transportasi Publik

No	Nama peneliti	Judul	Hasil	Nama jurnal
5	Syamsul Bahri, Armin Darmawan	Evaluasi Tingkat Kualitas Layanan Industri Moda Transportasi Publik dengan Integrasi Pendekatan Servqual dan Diagram IPA.	<p>Tujuan penelitian ini menekankan pada pemetaan kondisi terkini yang terkait dengan dua dimensi yang dipertimbangkan yaitu dimensi konsumen dan kualitas layanan yang dikembangkan pada tiga tujuan utama yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemetaan tingkat kualitas layanan transportasi menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden menunjukkan ketidakpuasan terhadap seluruh dimensi hal ini terlihat dari kesenjangan antara kinerja layanan dengan harapan pelanggan yang bernilai negative. Kesenjangan yang dominan utamanya pada dimensi <i>tangible</i> yang terkait dengan fasilitas fisik baik pada ruang tunggu maupun fasilitas yang ada di dalam bus. 2. Berdasarkan hasil evaluasi pada diagram <i>Importance-Performance Analysis</i> Terdapat enam atribut yang memerlukan tindakan <i>improvement</i> yang sifatnya mendesak untuk dilakukan 	Jurnal Evaluasi Tingkat Kualitas Layanan Industri Moda Transportasi Publik

No	Nama peneliti	Judul	Hasil	Nama jurnal
6	Kamilia Azhari ginting	Analisis Tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan bus trans metro deli rute medan tuntungan Merdeka.	<p>Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Metro Deli rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka adalah sebagai berikut:</p> <p>1. Hasil perhitungan berdasarkan kesenjangan antara kinerja dan harapan menggunakan analisi gap diketahui seluruh atribut bernilai negatif memberikan kesimpulan bahwa semua pelayanan yang diberikan bus Trans Metro Deli masih berada dibawah harapan penumpang</p> <p>2. Hasil perhitungan indeks <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), kualitas kinerja pelayanan bus Trans Metro Deli rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka berada pada rentang 80% - 84% yaitu 82,61% yang menunjukkan secara keseluruhan penumpang masih merasa ‘cukup puas’ dengan pelayanan yang diberikan pada Masyarakat.</p>	Jurnal Evaluasi Tingkat Kualitas Layanan Industri Moda Transportasi Publik