

2. LANDASAN TEORI

2.1 Angkutan Umum

Angkutan adalah perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 117 Tahun, 2018). Tujuannya untuk membantu masyarakat dalam berpergian atau mengirimkan barang dari suatu tempat ketempat lainnya dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Angkutan umum merupakan salah satu jenis angkutan penumpang dengan menggunakan sistem sewa atau membayar. Jenis angkutan umum di perkotaan seperti Bus Rapid Transit (BRT), Kereta Komuter (KRL, MRT, LRT), Angkutan Kota (Mikrolet, dan Angkot), dan sebagainya. Menurut peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 117, 2018, angkutan umum adalah angkutan yang disediakan untuk dipakai oleh masyarakat dengan membayar biaya tertentu, yang beroperasi pada trayek atau lintasan tertentu dan memiliki izin dari pemerintah.

Berdasarkan keputusan Menteri perhubungan tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum yaitu, kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran baik langsung maupun tidak langsung. Menurut (Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, 2024) angkutan umum dapat dibedakan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu :

1. Angkutan umum yang disewakan (Paratransit) yaitu pelayanan jasa yang dapat dimanfaatkan oleh setiap orang berdasarkan ciri tertentu, misalnya tarif dan rute. Angkutan umum ini pada umumnya tidak memiliki trayek dan jadwal yang tetap, misalnya taksi. Ciri utama angkutan ini adalah melayani permintaan.
2. Angkutan umum massal (Masstransit) yaitu layanan jasa angkutan yang memiliki trayek dan jadwal tetap, misalnya bus dan kereta api. Jenis angkutan ini bukan melayani permintaan melainkan menyediakan layanan tetap, baik jadwal, tarif maupun lintasannya. Berdasarkan Undang- Undang No. 14 tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan.

Jalan, menyebutkan bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum dalam trayek terdiri dari:

- a. Angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain.
- b. Angkutan kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dalam satu wilayah perkotaan.
- c. Angkutan perdesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan atau antar wilayah perdesaan.
- d. Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas negara lain.

2.1.1 Tujuan Angkutan Umum

Menurut (Syafira, 2022) Keberadaan angkutan umum bertujuan untuk menyelenggarakan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Disisi lain, tujuan angkutan umum yaitu menyediakan sistem transportasi yang efisien, terjangkau dan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara massal sekaligus menjapai tujuan sosial, ekonomi, dan lingkungan. Adapun tujuan utama dari penyelenggaraan angkutan umum antara lain :

1. Mengurangi kemacetan lalu lintas

Pengoperasian angkutan umum yang efektif dapat menurunkan ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi hal ini secara langsung berkontribusi terhadap penurunan volume lalu lintas dan kemacetan di kawasan perkotaan.

2. Mengurangi tingkat polusi udara

Dengan meningkatnya penggunaan angkutan umum dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi yang beroperasi di jalan, angkutan umum membantu mengurangi emisi gas buang yang menjadi salah satu penyebab utama polusi udara.

3. Meningkatkan aksesibilitas transportasi

Angkutan umum dapat digunakan oleh berbagai macam khalayak banyak untuk dapat mengakses angkutan umum dengan biaya yang relatif terjangkau dengan fasilitas yang memadai.

5. Meningkatkan keselamatan transportasi

Penggunaan angkutan umum cenderung lebih aman karena dikendalikan oleh operator profesional dan diawasi oleh regulasi pemerintahan, sehingga dapat menurunkan angka kecelakaan lalu lintas.

2.1.2 Peran dan Manfaat Angkutan Umum

Esensi dari operasional angkutan umum adalah memberikan layanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatannya, baik untuk masyarakat yang mampu memiliki kendaraan pribadi sekalipun (*choice*), dan terutama bagi masyarakat yang terpaksa harus menggunakan angkutan umum (*captive*). Ukuran pelayanan angkutan umum yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah, dan nyaman (Jesica et al., 2023).

Peran dan manfaat utama dari sistem angkutan umum yang efisien adalah memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengakses berbagai fasilitas dan layanan yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi memberikan aksesibilitas yang lebih baik terhadap pendidikan, kesehatan, perdagangan, dan hiburan, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan sumber daya dan peluang yang tersedia di berbagai lokasi. Selain itu, transportasi juga berkontribusi dalam mengurangi kemacetan lalu lintas dengan mengoptimalkan penggunaan jalan dan memperkenalkan solusi transportasi yang cerdas, seperti transportasi massal dan sistem pengaturan lalu lintas yang canggih (Putri, 2022).

2.1.3 Jenis Angkutan Umum

Berdasarkan Undang – Undang No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, menyebutkan bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum terdiri dari :

1. Angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain.
2. Angkutan kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain.
3. Angkutan perdesaan yang merupakan pemindahan orang dalam atau antar wilayah perdesaan.

4. Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas negara lain.

Perkotaan di Indonesia mengalami evolusi kemajuan sistem angkutan umum berdasarkan sejarah perkembangan kota (Hilda, 2022). Secara umum, kota-kota dibagi menurut jenis angkutannya berupa angkutan individu dan angkutan massal, memiliki ciri operasi angkutan umum :

1. Kota kecil : Angkutan umum terdiri dari Angkutan Kota (Angkot) dan Bus Sedang, Angkutan individu : becak dan ojek.
2. Kota Menengah : Angkutan umum terdiri dari Bus Besar, Bus sedang, Angkutan kota (Angkot), Angkutan Individu : becak dan ojek.
3. Kota Besar : Angkutan Massal, terdiri dari sistem Transit, Bus Besar, Bus Sedang, Angkutan kota (Angkot), Angkutan Individu : becak dan ojek.
4. Kota Metropolitan : Angkutan Massal, terdiri dari *Mass Rapid Transit* (MRT), Bus Besar, Bus Sedang, Angkutan kota (Angkot), Angkutan Individu : becak dan ojek.

2.1.4 Waktu Operasional Angkutan Umum

Waktu operasi angkutan umum di Indonesia dirancang untuk menyesuaikan dengan kebutuhan mobilitas masyarakat yang beragam, berikut pola operasi angkutan umum yang diterapkan :

1. Pola operasi berdasarkan jam sibuk (*peak hours*)
Angkutan umum menyesuaikan dengan frekuensi layanan mereka selama jam – jam sibuk untuk mengakomodasi lonjakan penumpang.
2. Pola operasi 24 jam
Beberapa layanan angkutan umum seperti transjakarta, telah memperluas jam operasi mereka menjadi 24 jam untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat.
3. Penjadwalan terintegrasi kendaraan dan pengemudi
Untuk meningkatkan efisiensi, sistem angkutan umum menerapkan model penjadwalan yang mengintegritaskan kendaraan dan pengemudi dengan penjadwalan yang tepat, jumlah bus yang digunakan dapat diminimalkan dan biaya operasional dapat disesuaikan.

Peranan pola operasi yang efektif memerlukan koordinasi antara operator angkutan, pemerintah, dan masyarakat untuk memastikan layanan yang efisien dan memenuhi kebutuhan pengguna angkutan umum.

2.1.5 Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Angkutan Umum

Jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum berfungsi untuk memastikan efisiensi operasional dan kenyamanan penumpang. Berikut merupakan pola jadwal kedatangan dan keberangkatan yang diterapkan :

1. Jadwal tetap (*fixed schedule*)

Pola ini menetapkan waktu keberangkatan dan kedatangan yang konsisten, penumpang dapat merencanakan perjalanan dengan lebih pasti, dengan pola penjadwalan tetap (*fixed schedule*) dapat mengoptimalkan interval antarbus dan mengurangi waktu tunggu penumpang.

2. Jadwal berdasarkan permintaan (*demand – responsive scheduling*)

Pada pola ini, jadwal disesuaikan dengan permintaan penumpang yang dapat berganti sepanjang hari. Pola penjadwalan ini penting untuk menyesuaikan frekuensi dan jadwal bus agar sesuai dengan kebutuhan penumpang.

Terkait dengan penjadwalan, jika frekuensi kedatangan angkutan umum > 15 menit sekali di halte atau di bus *stop* maka hal ini masuk dalam kategori frekuensi rendah dan membutuhkan penjadwalan. Namun, untuk trayek dengan frekuensi tinggi (bus datang < 15 menit) maka tidak perlu penjadwalan karena bus bisa datang cepat dan penumpang tidak perlu menunggu terlalu lama.

2.2 Trans Patriot Bekasi

Trans Patriot adalah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) yang mulai beroperasi pada tanggal 26 November 2018 di Kota Bekasi, Jawa Barat. Layanan Bus Rapid Transit ini diciptakan untuk memudahkan mobilitas warga Kota Bekasi agar mau beralih menggunakan transportasi publik (Wibowo, 2024). Pada awal beroperasi, Trans Patriot Bekasi memiliki 1 koridor dengan rute Terminal Bekasi – Harapan Indah. Kemudian bertambah koridor 2 rute Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi, dan koridor 3 rute Wisma Asri – Sumber Arta (Hartono et al., 2022). BRT Trans Patriot dibentuk guna menciptakan transportasi publik yang

nyaman, aman, dan mudah. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 57 Tahun 2018 tentang Penyertaan Modal Berupa Kendaraan Bus Untuk Angkutan Umum Massal (Trans Patriot) Milik Pemerintah Kota Bekasi ke Badan Usaha Milik Daerah Perusahaan Daerah Mitra Patriot, Perusahaan daerah Mitra Patriot selaku pengelola Bus Rapid Transit Trans Patriot bertanggung jawab terhadap kepuasan pelayanan pengguna BRT Trans Patriot (Polem et al., 2023).

Jadwal operasional Trans Patriot Bekasi adalah setiap hari mulai pukul 05.00 WIB s.d. 21.00 WIB, harga tiket atau tarif Trans Patriot Bekasi dari awal pengoperasian sampai dengan sekarang gratis. Meskipun gratis, tetapi penumpang tetap melakukan pembayaran melalui pembayaran elektronik seperti *tap cash*, *brizzi*, dan *flazz*. Jumlah armada Trans Patriot Bekasi yang tercatat oleh Dinas Perhubungan Kota Bekasi berjumlah 15 armada. Total armada tersebut sebanyak 14 armada beroperasi untuk melayani penumpang, sedangkan 1 armada disediakan sebagai armada cadangan. Rata - rata jumlah pengguna Trans Patriot Bekasi 2025 mencapai 100.451 orang yang tercatat oleh Dinas Perhubungan Kota Bekasi.



Gambar 2.1 Trans Patriot Bekasi

2.2.1 Tujuan dan Peranan Trans Patriot Bekasi

Tujuan utama dari Trans Patriot Bekasi adalah menyediakan alternatif transportasi umum yang efisien, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat sekitar untuk melakukan aktivitas sehari – hari. Dengan adanya Trans Patriot Bekasi ini diharapkan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap transportasi

pribadi, dengan tujuan membantu mengurangi kemacetan lalu lintas dan polusi udara.

Peran dari Trans Patriot Bekasi sendiri untuk mencakup integritas dengan sistem transportasi massal lainnya seperti, LRT Jabodetabek dan KRL Jabodetabek. Agar memungkinkan mobilitas lebih lancar bagi penumpang yang melakukan perjalanan antar moda transportasi. Layanan yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas transportasi bagi seluruh masyarakat sekitar, dengan fasilitas yang ramah disabilitas dan layanan yang menjaga kebersihan serta kenyamanan

Trans Patriot Bekasi memiliki peranan yang penting untuk mendukung Pembangunan infrastruktur transportasi yang berkelanjutan, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan layanan angkutan umum yang terintegritas.

2.2.2 Karakteristik Trans Patriot Bekasi

Karakteristik yang dimiliki oleh Trans Patriot Bekasi sendiri yaitu :

1. Model Operasional

Trans Patriot dioperasikan oleh Perusahaan Daerah Mitra Patriot (PDMP) dengan dukungan subsidi pemerintah.

2. Rute dan Armada

Trans Patriot Bekasi memiliki 1 koridor dengan rute Terminal Bekasi – Harapan Indah. Kemudian bertambah koridor 2 rute Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi, dan koridor 3 rute Wisma Asri – Sumber Arta.

3. Integrasi Transportasi

Trans Patriot dirancang untuk terintegritas dengan moda transportasi lain seperti KRL (Kereta Rel Listrik) dan LRT (*Light Rail Transit*), dan untuk memudahkan mobilitas masyarakat yang menggunakan perjalanan antar moda.

Menurut Keputusan Menteri No. 68 Tahun 1993, trayek kota semuanya berada dalam satu wilayah kota pada suatu wilayah kota terdapat beberapa baris trayek yang memiliki rute tersendiri yang harus dilewati oleh Trans Patriot Bekasi.

2.3 Trayek

Trayek adalah wilayah lintasan pergerakan angkutan umum yang menghubungkan titik asal menuju titik tujuan dengan melalui jalur yang ada. Sedangkan pengertian rute adalah jaringan jalan atau ruas jalan yang dilalui angkutan umum untuk mencapai titik tujuan dari titik pemberangkatan asal. Jadi dalam suatu rute meliputi beberapa rute yang dilalui. Menurut (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 117 Tahun, 2018) ada 4 kategori trayek angkutan yaitu :

1. Trayek Utama
 - a. Mempunyai jadwal tetap, sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan kendaraan yang dioperasikan.
 - b. Melayani angkutan antar kawasan utama, antara kawasan utama dan pendukung dengan ciri melakukan perjalanan ulang-alik secara tetap.
 - c. Pelayanan angkutan secara terus menerus serta berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang telah ditetapkan untuk angkutan kota.
2. Trayek Cabang
 - a. Berfungsi sebagai trayek penunjang terhadap trayek utama.
 - b. Mempunyai jadwal tetap sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan kendaraan yang dioperasikan.
 - c. Melayani angkutan pada kawasan pendukung dan antara kawasan pendukung dan permukiman.
 - d. Pelayanan angkutan secara terus menerus serta berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang telah ditetapkan untuk angkutan kota.
3. Trayek Ranting
 - a. Tidak mempunyai jadwal tetap.
 - b. Pelayanan angkutan secara terus menerus serta berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang telah ditetapkan untuk angkutan kota.
 - c. Melayani angkutan dalam kawasan permukiman.

4. Trayek Langsung

- a. Mempunyai jadwal tetap sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan kendaraan yang dioperasikan.
- b. Pelayanan angkutan secara terus menerus serta berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang telah ditetapkan untuk angkutan kota.
- c. Melayani angkutan antara kawasan utama dengan kawasan pendukung dan kawasan permukiman.

2.4 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Kualitas suatu produk atau jasa identik dengan mutu produk atau jasa tersebut. Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Pengertian yang lain menyatakan bahwa "*quality is the totality of feature and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy, stated or implied needs*". Berdasarkan kedua pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah mutu dari suatu produk atau jasa yang akan memberikan tingkat kepuasan tertentu kepada penggunaannya baik sifatnya pasti atau bersifat persepsi dari pengguna (Mutiawati et al., 2019).

Apabila yang diukur kualitas barang maka disebut juga kualitas produk sedangkan kualitas jasa, lebih dikenal dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa tersebut. Pada kasus kualitas pelayanan jasa angkutan umum dapat diukur dengan kriteria yang pasti maupun berdasarkan persepsi pengguna.

Indikator yang digunakan untuk mengukur atau menghitung persepsi kualitas pelayanan adalah :

- a. *Tangible* yaitu menggambarkan tentang keadaan atau kondisi suatu penampilan fisik. Indikator dari *tangible* adalah :

Tabel 2.1 Indikator *Tangible*.

Aspek	Indikator
<i>Tangible</i>	Fasilitas fisik seperti kondisi angkutan umum.

Aspek	Indikator
(Bukti langsung)	Peralatan angkutan umum.
	Penampilan pengemudi atau karyawan.

- b. *Reliability* yaitu kemampuan atau keahlian untuk memberikan pelayanan yang sudah dijanjikan dengan segera, serta tepat dan memuaskan. Indikator dari *reliability* adalah :

Tabel 2.2 Indikator *Reliability*.

Aspek	Indikator
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Memberikan Ketepatan pelayanan.
	Pengemudi mengemudikan angkutan dengan baik.

- c. *Responsiveness* adalah keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang responsif. Indikator dari *responsiveness* adalah :

Tabel 2.3 Indikator *Responsiveness*.

Aspek	Indikator
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Memberikan informasi dengan jelas.
	Cepat menanggapi keluhan pelanggan.

- d. *Assurance* adalah dimensi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan serta keamanan dan kenyamanan. Indikator dari *assurance* adalah :

Tabel 2.4 Indikator *Assurance*.

Aspek	Indikator
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Komunikasi yang baik antara petugas dan penumpang.
	Memiliki pelayanan yang profesional.
	Tingkat pengetahuan dan kemampuan pegawai.
	Aman dari bahaya, risiko dan keraguan.

- e. *Emphaty* adalah suatu bentuk kepedulian atau perhatian yang mendalam kepada pelanggan. Indikator dari *emphaty* adalah :

Tabel 2.5 Indikator *Emphaty*.

Aspek	Indikator
<i>Emphaty</i> (Empati)	Kemudahan pelayanan.
	Siap membantu pelanggan.
	Mampu memahami apa yang diinginkan dari pelanggan.

2.5 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum

Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan (PM) No. 98 Tahun 2013, standar pelayanan minimal angkutan orang di jalan dengan kendaraan bermotor umum adalah persyaratan jenis dan mutu pelayanan yang dioperasikan oleh kendaraan bermotor umum dalam angkutan orang di jalan. Setiap pengguna jasa transportasi berhak menggunakannya. Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana yang dimaksud di atas adalah:

1. Keamanan lalu lintas dan angkutan jalan adalah kondisi atau keadaan di mana setiap orang atau kendaraan bebas dari perbuatan melawan hukum atau rasa takut berlalu lintas.
2. Keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan adalah suatu kondisi atau keadaan untuk menghindari risiko kecelakaan bagi semua orang selama dalam berlalu lintas yang banyak terjadi karena disebabkan oleh jalan, lingkungan bahkan oleh manusia itu sendiri.
3. Keterjangkauan adalah jarak maksimum yang dapat dicapai dari suatu tempat ke halte transit.

4. Persamaan kesetaraan adalah perilaku khusus penyandang disabilitas, wanita hamil, orang tua, dan anak-anak. Bentuk perhatian pemerintah secara khusus memberikan dalam bentuk pemberian fasilitas sarana dan prasarana baik fisik maupun non fisik, meliputi aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan.
5. Keteraturan yaitu ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan serta tersedianya fasilitas antrian bagi penumpang angkutan umum. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2019, kendaraan yang digunakan untuk angkutan kota atau angkot harus dapat memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Nama perusahaan angkutan umum, nama dagang atau nomor urut kendaraan terdaftar di sisi kiri, kanan dan belakang kendaraan dan termasuk nomor kendaraan dan nomor tes pada bagian belakang kendaraan.
 - b. Trayek dengan titik awal dan akhir tujuan serta lintasan yang dilalui berbasis putih dengan teks hitam di depan dan belakang kendaraan.
 - c. Dilengkapi tanda khusus berupa tulisan perkotaan dengan huruf kapital dan mempunyai ketebalan yang baik serta di tempatkan pada badan kendaraan sebelah kiri atau kanan.
 - d. Pengemudi harus mengenakan seragam perusahaan angkutan umum dan harus mengenakan kartu identitas yang dikenakan di seragam pengemudi yang dikeluarkan oleh setiap perusahaan angkutan umum.
 - e. Pasang identitas pengemudi yang ditempatkan di dasbor yang telah di keluarkan oleh setiap perusahaan angkutan umum.
 - f. Fasilitas bagasi tersedia berdasarkan permintaan.
 - g. Cantumkan nomor pengaduan masyarakat di luar dan di dalam pada bagian belakang kendaraan.
 - h. Sertakan daftar tarif yang berlaku.

2.6 Kinerja Angkutan Umum

Kinerja angkutan umum adalah tentang seberapa efektif, dan efisien suatu sistem transportasi umum dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Kinerja ini mencerminkan kualitas layanan yang diberikan, seperti ketepatan waktu,

frekuensi perjalanan, kenyamanan, aksesibilitas, keselamatan, dan keterjangkauan biaya. Kinerja angkutan umum sangat penting untuk memastikan bahwa angkutan umum menjadi pilihan utama masyarakat dibandingkan menggunakan angkutan pribadi, sehingga dapat mengurangi kemacetan dan polusi serta meningkatkan efisiensi sistem transportasi perkotaan.

Indikator yang digunakan untuk menilai kendaraan angkutan umum sudah berjalan baik atau belum dapat dievaluasi berdasarkan standar yang telah ditetapkan pemerintah. Standar tersebut adalah Standar Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor SK : SK.687/AJ.206/DRJD/2002, yang terangkum pada Tabel 2.6 sebagai berikut :

Tabel 2.6 Standar Kinerja Angkutan Umum Penumpang Berdasarkan Nilai.

No	Parameter	Satuan	Standar Penilaian		
			Kurang (1)	Sedang (2)	Baik (3)
1.	Jumlah kendaraan beroperasi	Unit	<82	82-100	100
2.	Frekuensi	Kend/jam	<4	4-6	>6
3.	Waktu antara (<i>headway</i>)	menit	>15	10-15	<10
4.	Waktu perjalanan (<i>journey time</i>)	menit/km	>12	6-12	<6
5.	Kecepatan perjalanan	km/jam	<5	5-10	>10
6.	Waktu tunggu	menit	>30	20-30	<20
7.	Faktor muatan (<i>load factor</i>)	%	>100	70	<70
8.	Waktu pelayanan	jam	<13	13-15	>15
9.	Akhir dan awal perjalanan	jam	05.00 - 18.00	05.00 - 20.00	05.00 - 22.00

Nilai bobot standar kinerja angkutan umum terhadap tingkat kenyamanan dan peroperasian dapat diukur dengan kriteria baik dengan nilai bobot 18,00 – 24,00,

kriteria sedang mempunyai nilai bobot 12,00 – 17,99, dan kriteria kurang dapat diukur dengan nilai bobot kurang dari 12,00.

Tabel 2.7 Standar Kinerja Angkutan Umum Penumpang Berdasarkan Nilai.

Kriteria	Total Nilai
Baik	18-24
Sedang	12-17,99
Kurang	<12

2.7 Indikator dan Parameter Kualitas Pelayanan

Menurut Keputusan (Departemen Perhubungan RI Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2002), untuk mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi pengoperasian angkutan umum terdapat beberapa parameter yang dapat diteliti.

a. Frekuensi

Frekuensi pelayanan adalah banyaknya kendaraan penumpang umum per satuan waktu, yang besarnya dinyatakan dalam kendaraan/jam atau kendaraan/hari (Nashiruddin et al., 2021). Perhitungan frekuensi berdasarkan banyaknya kendaraan yang dapat beroperasi dalam waktu 1 jam.

b. Waktu antara (*Headway*)

Headway adalah selang waktu antara kendaraan angkutan kota yang satu dengan kendaraan yang ada di belakangnya. Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2002), bahwa indikator kualitas pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu penumpang (*passenger waiting time*) rata-rata sebesar 5- 10 menit, dan waktu penumpang maksimum sebesar 10-20 menit (Agustapraja, 2021). Nilai *headway* dapat dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut :

$$H = H_2 - H_1 \quad (2.1)$$

Keterangan :

H = *Headway* (menit)

H_1 = Waktu Kedatangan Bus ke-1 (menit)

H_2 = Waktu Kedatangan Bus ke-2 (menit)

c. Waktu perjalanan

Waktu perjalanan merupakan parameter untuk mengukur waktu perjalanan angkutan umum tiap kilometer perjalanan untuk tiap segmen atau ruas yang diamati (Nashiruddin et al., 2021). Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$W_p = W_t - W_b \quad (2.2)$$

Keterangan :

W_p = Waktu perjalanan angkutan (menit)

W_t = Waktu Tiba (menit)

W_b = Waktu Berangkat (menit)

d. Kecepatan perjalanan

Kecepatan angkutan umum perkotaan merupakan waktu perjalanan yang dibutuhkan angkutan selama beroperasi (Murti & Agusdini, 2019). Kinerja operasional secara umum akan ideal jika kecepatan perjalanan memenuhi standart. Rumus yang digunakan dalam menghitung kecepatan operasi adalah sebagai berikut:

$$V = \frac{J}{T} \quad (2.3)$$

Keterangan :

V = Kecepatan operasi angkutan (km/jam)

J = Jarak rute angkutan (km)

T = Waktu perjalanan angkutan (jam)

e. Waktu tunggu

Waktu tunggu ialah waktu yang digunakan oleh penumpang selama menunggu angkutan kota sampai penumpang tersebut mendapat kesempatan untuk menaiki angkutan kota tersebut. Waktu tunggu akan sebesar setengah dari *headway* (Primasworo et al., 2022).

$$W_t = 0,5 \times H(\text{menit}) \quad (2.4)$$

Keterangan :

H = Waktu antara (*Headway*)

f. Faktor muat (*load factor*)

Faktor muat atau *load factor* merupakan faktor muat dari angkutan dimana perhitungannya ditentukan oleh kapasitas dan jumlah penumpang yang ada. *Load factor* berdasarkan standar yang ada adalah 70 % dari standar kapasitas penumpang sebanyak 12 orang (Primasworo et al., 2022).

$$Lf = \left(\frac{JP}{C} \right) \times 100 \quad (2.5)$$

Keterangan :

Lf = *Load factor* (%)

JP = Jumlah penumpang per angkutan

C = Kapasitas penumpang per angkutan

g. Jumlah kendaraan yang beroperasi

Jumlah kendaraan yang beroperasi adalah jumlah kendaraan penumpang umum tiap trayek yang beroperasi selama waktu pelayanan.

h. Waktu pelayanan atau jam operasi

Waktu pelayanan merupakan angkutan yang beroperasi selama 1 hari yaitu pada pagi hari, sampai sore hari atau malam hari.

i. Akhir dan awal perjalanan

Akhir dan awal perjalanan merupakan waktu awal dan waktu akhir bus melakukan jam pelayanan atau jam operasi.

2.8 Penilaian dan Kepuasan Penumpang Terhadap Trans Patriot Bekasi

Penilaian dan kepuasan penumpang merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan transportasi umum. Penilaian merujuk pada persepsi atau evaluasi penumpang terhadap berbagai aspek pelayanan yang mereka alami selama menggunakan moda transportasi tertentu. Aspek-aspek tersebut mencakup kecepatan waktu, kenyamanan fasilitas, keamanan perjalanan, pelayanan petugas, harga tiket, serta kemudahan akses terhadap layanan.

2.8.1 Metode Pemilihan Sampel dengan Rumus *Slovin*

Sampel adalah bagian dari populasi atau wakil populasi yang diteliti dan diambil sebagai sumber data serta dapat mewakili seluruh populasi atau sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Proses

pemilihan sampel disebut pengambilan sampel atau sampling. Ada berbagai metode pengambilan sampel yang dapat digunakan, seperti pengambilan sampel acak sederhana, pengambilan sampel bertahap, pengambilan sampel stratifikasi, dan sebagainya. Tujuan utama dari pengambilan sampel adalah untuk mengurangi bias (penyimpangan persepsi) dan memastikan bahwa sampel yang dipilih mewakili populasi dengan baik sehingga hasil penelitian dapat diterapkan secara lebih umum dengan tingkat akurasi sesuai dengan yang diharapkan dan direncanakan oleh seorang peneliti (Jailani et al., 2023). Metode perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *slovin* dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (2.6)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e^2 = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang digunakan 10%.

Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kota Bekasi rata-rata jumlah pengguna Trans Patriot Bekasi 2025 mencapai 100.451 orang maka, sampel yang digunakan dengan menggunakan rumus *slovin* (2.6) yaitu:

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

$$n = \frac{100.451}{1+100.451 (0,1)^2}$$

$$n = 99,87 \approx 100 \text{ orang}$$

2.8.2 Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas

2.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan sebelum proses pengolahan data untuk mengetahui kevalidan suatu indikator pertanyaan dengan cara mengetahui hubungan (korelasi) antara skor tiap pertanyaan dengan skor total. Apabila validitas suatu indikator

semakin tinggi maka uji validitas tersebut berhasil. Jika terdapat data yang tidak valid maka peneliti dapat tidak mengikutsertakan data tersebut dalam penelitian mengukur validitas data dilakukan dengan rumus sebagai berikut.

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2.7)$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

n = jumlah kuesioner

$\sum XY$ = jumlah perkalian antara variabel x dan variabel y

$\sum X^2$ = jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum Y^2$ = jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum X)^2$ = jumlah nilai x kemudian di kuadratkan

$(\sum Y)^2$ = jumlah nilai y kemudian di kuadratkan

Tabel 2.8 Angka Kritik Nilai R.

Df = (N-2)	Tingkat Signifikan (5%)	Df = (N-2)	Tingkat Signifikan (5%)
1	0,9969	51	0,2706
2	0,9500	52	0,2681
3	0,8783	53	0,2656
4	0,8114	54	0,2632
5	0,7545	55	0,2609
6	0,7067	56	0,2586
7	0,6664	57	0,2564
8	0,6319	58	0,2542
9	0,6021	59	0,2521
10	0,5760	60	0,2500
11	0,5529	61	0,2480
12	0,5324	62	0,2461
13	0,5140	63	0,2441
14	0,4973	64	0,2423

Df = (N-2)	Tingkat Signifikan (5%)	Df = (N-2)	Tingkat Signifikan (5%)
15	0,4821	65	0,2404
16	0,4683	66	0,2387
17	0,4555	67	0,2369
18	0,4438	68	0,2352
19	0,4329	69	0,2335
20	0,4227	70	0,2319
21	0,4132	71	0,2303
22	0,4044	72	0,2287
23	0,3961	73	0,2272
24	0,3882	74	0,2257
25	0,3809	75	0,2242
26	0,3739	76	0,2227
27	0,3673	77	0,2213
28	0,3610	78	0,2199
29	0,3550	79	0,2185
30	0,3494	80	0,2172
31	0,3440	81	0,2159
32	0,3388	82	0,2146
33	0,3338	83	0,2133
34	0,3291	84	0,2120
35	0,3246	85	0,2108
36	0,3202	86	0,2096
37	0,3160	87	0,2084
38	0,3120	88	0,2072
39	0,3081	89	0,2061
40	0,3044	90	0,2050
41	0,3008	91	0,2039
42	0,2973	92	0,2028
43	0,2940	93	0,2017

Df = (N-2)	Tingkat Signifikan (5%)	Df = (N-2)	Tingkat Signifikan (5%)
44	0,2907	94	0,2006
45	0,2876	95	0,1996
46	0,2845	96	0,1986
47	0,2816	97	0,1975
48	0,2787	98	0,1966
49	0,2759	99	0,1956
50	0,2732	100	0,1946

Jika hasil uji diperoleh nilai total korelasi, $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka variabel yang diuji valid. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka variabel yang diuji tidak valid.

2.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan suatu kuesioner dalam penelitian. Keandalan hasil yang diperoleh dari beberapa responden tidak terlalu berbeda dengan rata – rata jawaban setiap indikator pertanyaan jika terdapat data yang tidak sesuai, maka data tersebut tidak akan diikut sertakan dalam penelitian. Kriteria untuk menyatakan instrument penelitian *reliable* atau tidak yaitu dengan menggunakan kriteria nilai *Cronbach's alpha* sebagai berikut:

Tabel 2.9 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai *Alpha* (α).

<i>Alpha</i> (α)	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
>0,20 – 0,40	Agak Reliabel
>0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
>0,60 – 0,80	Reliabel
>0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Persamaan koefisien *Cronbach's alpha* (α) dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\sigma^2} \right) \quad (2.8)$$

Keterangan:

α = koefisien reabilitas

k = jumlah pernyataan

i^2 = varian skor pertanyaan ke-i (dengan $i = 1, 2, 3, \dots k$)

σ^2 = varian skor total

Perumusan varian skor ke-i dengan rumus sebagai berikut:

$$\sigma^2 = \frac{\sum x_i - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n} \quad (2.9)$$

Keterangan:

σ^2 = koefisien reabilitas

$\sum x_i$ = skor pertanyaan ke-i

n = jumlah sampel

Jika hasil uji reabilitas diperoleh nilai *Cronbach's alpha* minimal $> 0,6$ maka suatu instrument penelitian dapat disebut reliabel.

2.8.2.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Jika bernilai signifikan $> 0,05$ maka data terdistribusi normal dan sebaliknya jika bernilai signifikan $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal (Suwandi & Berliana, 2022). Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Pengujian ini membandingkan distribusi data penelitian dengan distribusi normal teoritis untuk mengetahui kesesuaian distribusi data. Rumus uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebagai berikut:

$$D = \max [F_0(x)F_n(x)] \quad (2.10)$$

Keterangan:

D = nilai statistik *Kolmogorov-Smirnov*

$F_0(x)$ = fungsi distribusi kumulatif teoritis (normal)

$F_n(x)$ = fungsi distribusi kumulatif data sampel

Uji validitas, reliabilitas dan normalitas dilakukan menggunakan bantuan *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25. Uji validitas, reliabilitas dan normalitas dilakukan sebelum proses pengolahan data yang berguna untuk mengetahui kevalidan suatu indikator pertanyaan dengan mengetahui korelasi antara skor tiap pertanyaan dengan skor total.

2.8.3 Teknik Pengukuran Skor

Teknik pengukuran skor atau penilaian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan skala *likert* untuk menjawab kuesioner yang disebarkan kepada responden. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala *likert*, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia (Maryuliana, 2018). Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti :

1. Sangat Baik diberi skor 5
2. Baik diberi skor 4
3. Cukup diberi skor 3
4. Kurang Baik diberi skor 2
5. Sangat Buruk diberi skor 1

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval :

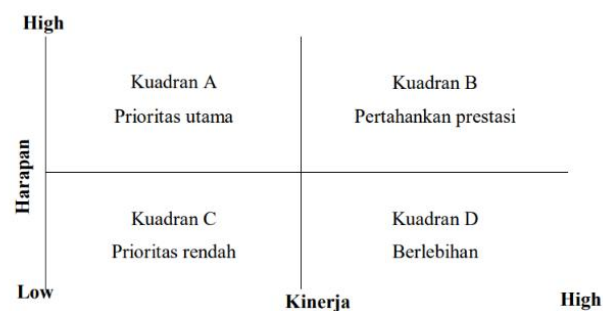
1. 0% - 19,99% = Sangat Buruk
2. 20% - 39,99% = Kurang Baik
3. 40% - 59,99% = Cukup
4. 60% - 79,99% = Baik
5. 80% - 100% = Sangat Baik

2.8.4 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode yang bermanfaat untuk menentukan kebijakan dan strategi efektif berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan suatu atribut. Metode ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi indikator apa yang penting dan harus dimiliki oleh sebuah bisnis

guna mencapai kepuasan konsumennya. IPA dapat memetakan persepsi pelanggan tentang pentingnya dan efektivitas dari perspektif layanan. Metode IPA dapat digunakan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu perbaikan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dengan hasil yang mudah dipahami dengan biaya yang minim.

Metode IPA merupakan langkah penting untuk memetakan atribut – atribut kepuasan, dalam penelitian adalah variabel 7P, ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kelompok. Pembagian kuadran ini dilakukan berdasarkan nilai kepuasan dan kepentingan yang dapat dilihat pada Gambar 2.2 tiap-tiap kuadran merepresentasikan kategori tertentu yang akan membantu peneliti dan pengambil keputusan pada organisasi untuk menentukan kebijakan dan strategi ke depannya (Setiawan et al., 2022).



Gambar 2.2 Diagram Kartesius Kinerja - Harapan Analisis.

Adapun penjabaran masing – masing kuadran pada Gambar 2.2 adalah sebagai berikut :

1. Prioritas utama, pada kuadran ini memiliki beberapa faktor yang dianggap penting dan diharapkan konsumen atau pelanggan akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan pelanggan sehingga perusahaan perlu berkontribusi untuk memperbaiki sumber daya untuk meningkatkan perfoma yang termasuk didalam kuadran tersebut.
2. Pertahanan pretasi, pada kuadran ini mempunyai faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai salah satu faktor yang menunjang kepuasan pelanggan sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

3. Prioritas rendah, pada kuadran ini memiliki beberapa faktor yang dianggap tingkat persepsi yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diminati oleh konsumen, sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan dan memberikan perhatian yang lebih pada faktor tersebut.
4. Berlebihan, pada kuadran ini memiliki faktor – faktor yang tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan lebih baik memperbaiki sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor – faktor lain yang memiliki tingkat prioritas lebih diutamakan.

Tingkat kesesuaian tersebut yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. Tingkat kesesuaian tersebut dihitung dengan rumus berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \quad (2.11)$$

Keterangan :

Tk = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = skor penelitian kinerja/ realita.

Yi = skor penilaian kepentingan/ ekspektasi.

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan, dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (2.12)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (2.13)$$

Keterangan :

Xi = skor penilaian kinerja/ realita perusahaan.

Yi = skor penilaian kepentingan/ ekspektasi pelanggan.

X = skor rata – rata tingkat kinerja/ realita.

Y = skor rata – rata tingkat kepentingan/ ekspektasi.

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan segi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotong tegak lurus pada titik – titik (x, y). Dimana (x) merupakan rata – rata skor tingkat kinerja dari suatu atribut dan (y) adalah rata – rata skor Tingkat kepentingan dari atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N . X_i}{K} \quad (2.14)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N . Y_i}{K} \quad (2.15)$$

Keterangan :

$\bar{x}$ = rata – rata dari skor rata – rata persepsi seluruh atribut.

$\bar{Y}$ = rata – rata dari skor rata – rata Tingkat ekspektasi seluruh atribut.

K = jumlah atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

n = jumlah pernyataan.

2.8.5 Metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

CSI (*Customer Satisfaction Index*) merupakan indeks yang mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Atribut yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing industri, bahkan masing-masing perusahaan. Tingkat kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) dari evaluasi keputusan pasca pembelian memiliki kelemahan karena nilai yang diperoleh dari pernyataan tentang tingkat kepuasan secara keseluruhan tidaklah memperhitungkan tingkat kepentingan atribut. Untuk mengetahui besarnya CSI langkah – langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Infortance Score (MIS)* atau rata – rata skor kepentingan tiap penumpang.

$$MIS = \frac{(\sum_{i=0}^n Y_i)}{n} \quad (2.16)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Yi = jumlah nilai kepentingan

2. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau rata – rata skor kenyataannya tiap penumpang.

$$MSS = \frac{(\sum_{i=0}^n X_i)}{n} \quad (2.17)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

X_i = jumlah nilai kinerja

3. Menentukan *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan presentasi nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut,

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=0}^p MIS} \times 100\% \quad (2.18)$$

Keterangan :

MIS = nilai *mean infortance score*

p = atribut kepentingan

2. Menentukan *Weight Score* (WS) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata Tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$WS = WF \times MSS \quad (2.19)$$

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

$$CSI = \frac{(\sum_{i=0} WS)}{HS} \times 100 \quad (2.20)$$

Keterangan :

WS = nilai *weight score*

HS = (*highest scale*) skala maksimum yang digunakan

Apabila nilai CSI diatas 50% maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas dan apabila nilai CSI dibawah 50% maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa beluum merasa puas. Nilai CSI pada penelitian ini dibagi dalam lima kategori tidak puas sampai dengan sangat puas seperti yang terdapat pada Tabel 2.10

Tabel 2.10 Kategori Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI).

No	Nilai CSI	Kategori CSI
1.	81,00 – 100,00	Sangat Puas
2.	66,00 – 80,99	Puas
3.	51,00 – 65,99	Cukup Puas
4.	35,00 – 50,99	Kurang Puas
5.	0,00 – 34,99	Tidak Puas

Setelah mendapatkan nilai kita perlu menyamakan nilai dengan tabel diatas. Sehingga dapat disimpulkan berapa nilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.