

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan teori sebagai dasar dilakukannya penelitian sebagai hasil dari tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka adalah kumpulan dasar teori yang menunjang pelaksanaan penelitian.

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian terdahulu pengaruh kualitas/kinerja pada kepuasan dan loyalitas industri jasa dengan menggunakan beberapa metode sebagai referensi.

1. Purwanti (2015) melakukan penelitian pada PT PLN Rayon Malang Kota. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh-pengaruh hubungan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan. Purwanti (2015) menyebarkan kuesioner kepada 150 responden yang kemudian dianalisis dengan menggunakan SEM. Hasil dari pengujian SEM dengan *software* AMOS 22 menunjukkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Citra perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan sebaliknya
2. Alfiandi (2015) dalam penelitiannya di KPRI UB melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 sampel yang kemudian diolah dengan SEM menggunakan *software* AMOS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Puspita (2018) dalam penelitiannya pada Hortimart Agro Center di Semarang melakukan analisis pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Relationship marketing* dijabarkan menjadi 3 subvariabel yaitu kepercayaan, komitmen dan komunikasi. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengunjung toko Agro Mart yang kemudian diolah dengan PLS-SEM menggunakan *software* WarpPLS 5.0. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu

hanya subvariabel kepercayaan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dan terjadi mediasi parsial terhadap loyalitas penumpang, sedangkan dua subvariabel lain dari *relationship marketing* (komitmen dan komunikasi) tidak berpengaruh signifikan. Selain itu didapatkan hasil bahwa kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang.

Adapun perbandingan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini dapat dilihat pada

Tabel 2.1.

Tabel 2.1

Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Saat Ini

No	Nama Peneliti	Tujuan	Objek Penelitian	Metode
1.	Purwanti (2015)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PLN	PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	SEM
2.	Alfiandi (2015)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan KPRI UB	Swalayan KPRI UB	SEM
3.	Puspita (2018)	Analisis Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hortimart Agro Center	Hortimart Agro Center, Semarang, Jawa Tengah	PLS-SEM
4	Penelitian ini	Analisis Pengaruh Kinerja Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Penumpang PO Bagong	PO Bagong Trayek Malang-Jombang	PLS-SEM

2.2 Jasa

Menurut Kotler dan Keller (2007) jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk menurut Kotler dan Armstrong (2012) dan Parasuraman, Ziethaml dan Berry (1994), yaitu:

1. Tidak nyata (*intangibile*), karena jasa merupakan *output* yang tidak berbentuk tapi dapat dirasakan keberadaannya oleh konsumen melalui suatu proses pelayanan yang dibuat oleh penyedia jasa.
2. Heterogen (*heterogeneous/variability*), artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan, sehingga tidak ada *output* penyampaian jasa yang persis sama, dari produsen ke produsen, dari konsumen ke konsumen, dari waktu ke waktu.
3. Tak terpisahkan (*inseparable*), artinya unsur produksi dan konsumsi sering dilakukan pada waktu yang bersamaan, sehingga kualitas suatu jasa ditentukan dalam proses

interaksi antara penyedia dan penerimanya, sehingga dalam hubungan penyedia jasa dengan pelanggannya, efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur yang penting.

4. Ketidaktahanlamaan (*perishability*), yang berarti jasa tidak dapat disimpan seperti barang, jasa langsung habis sesaat setelah penyampaian jasa. Dalam bidang jasa, proses adalah produk itu sendiri.

2.3 Sistem Transportasi

Transportasi adalah usaha memindahkan sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain (Morlok, 1991). Sistem transportasi adalah suatu sistem yang memungkinkan terjadinya perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain baik secara alami maupun rekayasa. Komponen-komponen dasar sistem transportasi terdiri atas muatan (benda) yang dipindahkan, kendaraan yang memindahkan benda, jalur gerakan benda atau kendaraan yang terdiri atas ruas dan titik, terminal untuk memindahkan muatan dari suatu jalur ke jalur yang lain, dan pengelolaan (manajemen) transportasi meliputi rencana operasi, informasi, kontrol dan pemeliharaan (Morlok, 1991). Dalam sistem Transportasi Nasional (Kepmen No. 49 Tahun 2005) meliputi sub-sub sektor transportasi jalan, kereta api, sungai dan danau, penyebrangan, laut, udara dan pipa.

2.3.1 Jaringan Pelayanan Transportasi Jalan

Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum dikelompokkan menurut wilayah pelayanan, operasi pelayanan dan perannya (Kepmen No. 49) dalam buku (Adisasmita, 2015):

1. Menurut Wilayah Pelayanan, angkutan penumpang dengan kendaraan umum, terdiri dari Angkutan Lintas Batas Negara, Angkutan Antar Kota Antar Provinsi, Angkutan Kota Dalam Provinsi, Angkutan Pedesaan, Angkutan Perbatasan, Angkutan Khusus, Angkutan Taksi, Angkutan Sewa, Angkutan Pariwisata dan Angkutan Lingkungan.
2. Menurut sifat operasi pelayanan, angkutan penumpang dengan kendaraan umum diatas dapat dilaksanakan dalam trayek dan tidak dalam trayek kendaraan bukan umum. Dengan ditetapkan jaringan lintas untuk mobil barang yang bersangkutan, maka mobil barang dimaksud hanya diijinkan melalui lintasannya, misalnya mobil barang pengangkut peti kemas, mobil barang pengangkut bahan berbahaya dan beracun dan mobil barang pengangkut alat berat.

2.3.2 Kinerja Pelayanan Angkutan Kota

Kirom (2015) menyatakan kinerja merupakan istilah yang digunakan untuk aktivitas organisasi pada periode dengan referensi pada sejumlah standar dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Definisi pelayanan publik (*service public*) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 menyatakan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan BUMD atau BUMN dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 98 tahun 2013, standar pelayanan minimal angkutan umum sebagai berikut.

1. Keamanan
2. Keselamatan
3. Kenyamanan
4. Keterjangkauan
5. Kesenjajaran
6. Keteraturan

Permen nomor PM 98 tahun 2013 menentukan indikator pengukuran untuk masing-masing variabel yang kemudian direvisi pada Permen nomor PM 29 Tahun 2015. Indikator pengukuran untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada Lampiran 3 dan 4.

2.3.3 Bangkitan Pergerakan (*Trip Generation*)

Bangkitan pergerakan adalah tahapan pemodelan yang memperkirakan jumlah pergerakan yang berasal dari suatu zona atau tata guna lahan atau jumlah pergerakan yang tertarik ke suatu tata guna lahan atau zona (Tamin, 1997). Bangkitan lalu lintas adalah banyaknya lalu lintas yang ditimbulkan oleh suatu zona atau daerah persatuan waktu. Jumlah lalu-lintas bergantung pada kegiatan kota, karena penyebab lalu lintas adalah adanya kebutuhan manusia untuk melakukan kegiatan berhubungan dan mengangkut barang kebutuhannya (Warpani, 1990). Terdapat dua pembangkit pergerakan menurut Tamin (1997), yaitu:

1. *Trip Production* adalah jumlah perjalanan yang dihasilkan suatu zona.
2. *Trip Attraction* adalah jumlah perjalanan yang ditarik oleh suatu zona.

Penelaahan bangkitan pergerakan dapat digunakan untuk memperkirakan jumlah perjalanan pada masa yang akan datang. Terdapat 10 faktor yang menjadi penentu bangkitan pergerakan menurut Warpani (1990) sebagai berikut.

1. Maksud perjalanan
2. Penghasilan keluarga
3. Pemilikan kendaraan
4. Guna lahan di tempat asal
5. Jarak dari Pusat Kegiatan Kota (PKK)
6. Jauh perjalanan
7. Moda perjalanan
8. Penggunaan kendaraan
9. Tata guna lahan di tempat tujuan
10. Waktu

2.4 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2007) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui indikator-indikator tertentu.

Ellitan (1999) mengemukakan indikator dari kepuasan yaitu tidak ada keluhan yang tidak teratasi, perasaan puas pelanggan pada produk, kesesuaian dengan ekspektasi/harapan, dan harapan pelanggan yang terlampaui. Kotler (2007) berpendapat bahwa ciri-ciri pelanggan yang puas adalah loyal terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif dan perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain. Tjiptono (2004) menyatakan indikator yang menunjukkan kepuasan yaitu merasa senang selama dan setelah melakukan pembelian, melakukan pembelian kembali, pilihan berbelanja yang tepat dan merekomendasikan. Berdasarkan ketiga sumber yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan adalah:

1. Rasa senang
2. Keluhan pelanggan
3. Pilihan utama
4. Komunikasi

2.5 Loyalitas Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2007), loyalitas atau kesetiaan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan. Loyalitas pelanggan akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan, meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku. Pelanggan yang loyal sangat berarti bagi badan usaha karena biaya untuk mendapatkan pelanggan baru lebih mahal daripada memelihara pelanggan lama (Peter dan Olson, 2010).

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan oleh Griffin (2005), pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut.

1. Melakukan pembelian secara teratur atau pembelian ulang: pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebanyak dua kali atau lebih.
2. Membeli diluar lini produk atau jasa (pembelian antar lini produk): membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan inisudah kuat dan berlangsung lama serta membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
3. Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain: membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka mendorong orang lain agar membeli barang atau jasa perusahaan tersebut. Secara tidak langsung, mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen kepada perusahaan.
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk atau jasa sejenis, atau dengan kata lain tidak mudah terpengaruh oleh tarikan pesaing.

2.6 PLS SEM

Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yaitu untuk menguji secara simultan hubungan antar konstruk laten dalam hubungan linear ataupun non-linear dengan banyak indikator baik berbentuk mode A (reflektif), mode B (formatif) dan atau mode M (MIMIC) (Latan dan Ghazali, 2016). PLS-SEM merupakan metode alternatif untuk *Structural Equation Modeling (SEM)*. SEM merupakan Pengolahan data menggunakan analisis multivariat. Analisis multivariat merupakan aplikasi metode statistika untuk menganalisis beberapa variabel penelitian secara simultan atau serempak (Sholihin dan

Ratmono, 2013). Metode analisis multivariat dibagi menjadi empat oleh Hair dkk (2013) yang dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2
Klasifikasi Metode Multivariat

	Tujuan utama eksplorasi	Tujuan utama konfirmasi
Teknik Generasi Pertama	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis kluster • <i>Exploratory factor analysis</i> • <i>Multidimensional scalling</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Analysis of variance</i> • Regresi berganda • Regresi logistik
Teknik Generasi Kedua	PLS-SEM	<i>Covariance-based SEM</i> (CB-SEM)

Sumber: Hair dkk (2013)

Penggunaan SEM untuk analisis data disebabkan dua kelebihan utamanya (Smith dan Langfield-Smith, 2004; Hair dkk, 2013):

1. SEM mampu menguji model penelitian yang kompleks secara simultan, meskipun di dalam model penelitian terdapat lebih dari satu variabel dependen. Berbeda halnya apabila menggunakan *path analysis* yang harus menggunakan beberapa persamaan regresi dan mengestimasi secara bertahap.
2. SEM mampu menganalisis variabel yang tidak dapat diukur langsung dan memperhitungkan kesalahan pengukurannya. Variabel diukur dengan menggunakan indikator atau item pertanyaan kuesioner. SEM memperhitungkan kesalahan pengukuran sehingga dapat meningkatkan estimasi dan validitas kesimpulan statistik. Sedangkan regresi mengasumsikan variabel dapat diukur langsung dengan menggunakan rata-rata atau total dari item tetapi mengabaikan kesalahan pengukuran.

Merujuk pada Tabel 2.2 SEM terbagi menjadi PLS-SEM dan CB SEM. Adapun perbedaan secara umum antara PLS-SEM (*Variance-based SEM*) dan CB-SEM (*Covariance-based SEM*) dapat dijelaskan pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3
Perbedaan PLS-SEM dan CB-SEM

Kriteria	PLS-SEM	CB-SEM
Tujuan	Bersifat eksploratoris atau perluasan teori yang sudah ada	Bertujuan menguji teori, atau membandingkan berbagai alternatif teori
Spesifikasi Model	Terdapat konstruk formatif dan reflektif	Terdapat konstruk reflektif
Model Struktural	Struktural relatif kompleks (banyak konstruk dan indikator)	Terdapat hubungan <i>nonrecursive</i> (timbang balik) dalam model
Karakteristik data	Ukuran sampel relatif kecil dan dapat menggunakan data tidak terdistribusi normal	Ukuran sampel relatif besar dan data harus terdistribusi normal
Evaluasi Model	Memerlukan skor variabel laten untuk analisis lebih lanjut	Memerlukan indeks <i>goodness of fit</i> secara keseluruhan

Sumber: Hair dkk (2013)

Menurut Latan dan Ghazali (2016) terdapat beberapa keuntungan dalam menggunakan PLS-SEM dibandingkan CB-SEM yaitu:

1. PLS-SEM dapat menguji hubungan yang kompleks dengan banyak variabel dan banyak indikator,
2. PLS-SEM dapat menangani semua jenis skala pengukuran (nominal, ordinal, interval, dan rasio).
3. PLS-SEM dapat digunakan pada sampel yang kecil (*soft modeling*).
4. PLS-SEM dapat menghindari dua masalah serius yang sering ditimbulkan SEM kovarian ialah *improper solutions* dan *factor indeterminacy*.
5. PLS-SEM dapat menangani semua format data baik *time series* dan *cross section*.

2.6.1 Variabel PLS-SEM

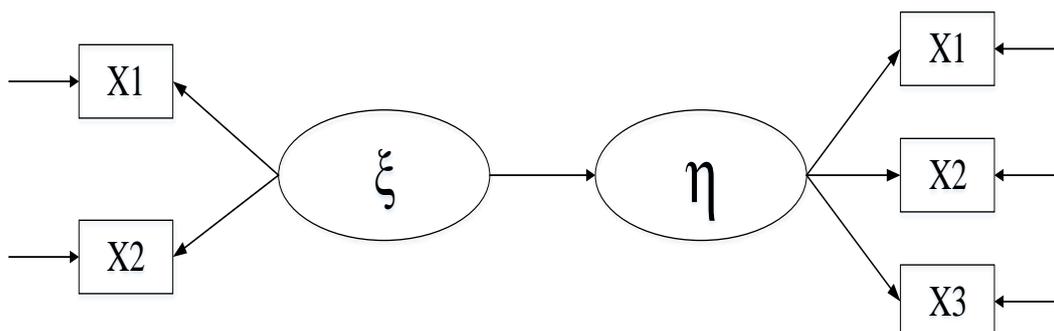
PLS-SEM memiliki dua jenis variabel yaitu variabel laten dan variabel manifes (Wijayanto, 2008), yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel laten

Variabel laten atau sering disebut *unobserved variable* merupakan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Variabel laten merupakan sesuatu yang abstrak sehingga harus dilakukan pendefinisian operasional dengan menggunakan beberapa item atau indikator untuk merepresentasikan konstruk tersebut (Latan dan Ghazali, 2016). Dalam diagram jalur variabel laten berbentuk oval. Variabel laten dapat berupa variabel eksogen, endogen, maupun intervening. Variabel eksogen merupakan variabel laten yang tidak dipengaruhi variabel lain ditandai dengan tidak dikenai anak panah dan disimbolkan dengan ξ (“ksi”). Variabel endogen dan intervening merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain baik secara langsung maupun tidak langsung atau dengan kata lain variabel yang dikenai anak panah dan disimbolkan dengan η (“eta”). Variabel eksogen dan endogen dapat dilihat pada Gambar 2.1.

2. Variabel manifes

Variabel manifes sering disebut dengan *observed variable* merupakan variabel yang dapat diukur secara langsung atau variabel yang menjelaskan variabel laten untuk diukur (Latan dan Ghazali, 2016). Dengan kata lain, variabel manifes merupakan item/indikator dari variabel laten. Dalam diagram jalur bentuk variabel ini adalah persegi panjang. Variabel manifes dapat dilihat pada Gambar 2.1

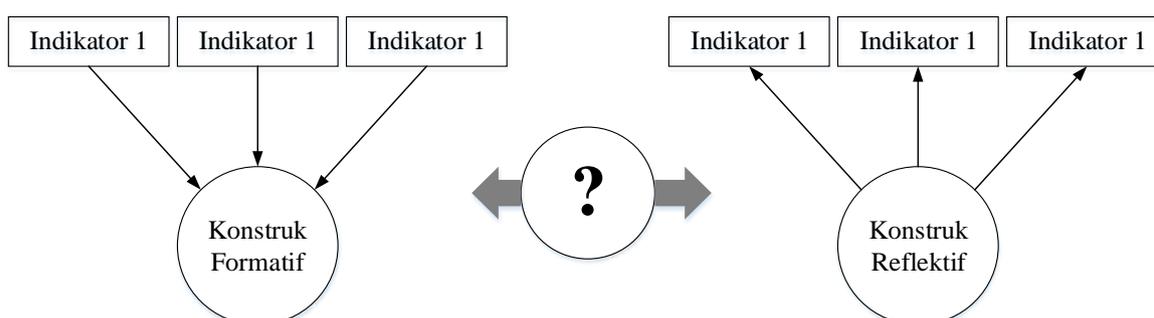


Gambar 2.1 Variabel laten dan variabel manifes
Sumber: Sarjono dan Julianita (2015)

2.6.2 Indikator Model PLS-SEM

Model indikator PLS-SEM terdiri dari dua model yaitu indikator reflektif dan indikator formatif. Indikator-indikator reflektif mirip dan dapat saling dipertukarkan (*interchangeable*). Dengan kata lain, kemiripan atau *overlap* antarindikator tidak menjadi masalah dan justru seharusnya dimaksimalkan oleh peneliti. Oleh karena itu, membuang salah satu indikator reflektif tidak menjadi masalah dan tidak mengubah esensi konstruk. Hal ini karena masih ada indikator-indikator lain yang mempunyai karakteristik sama.

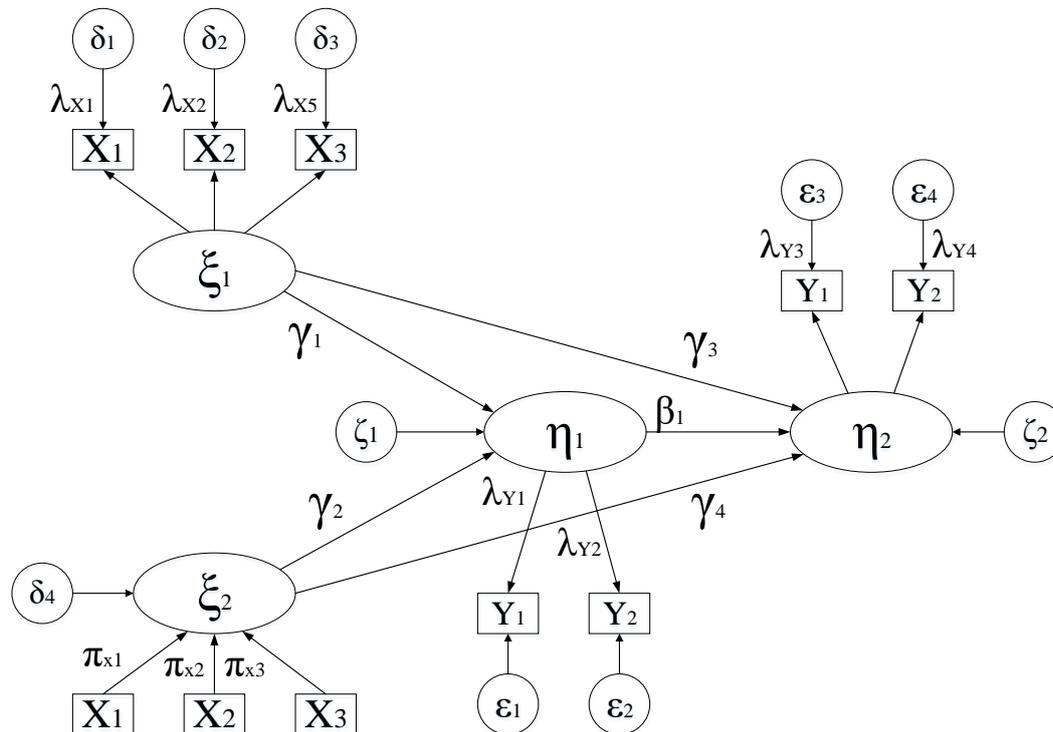
Indikator-indikator konstruk formatif umumnya mempunyai kandungan yang berbeda. Masing-masing indikator bersifat unik dan tidak dapat dipertukarkan. Oleh karena itu membuang salah satu indikator formatif dapat menjadi masalah karena akan mengubah esensi konstruk. Dalam pengukuran formatif peneliti seharusnya berupaya meminimalkan kemiripan atau *overlap* antarindikator. Gambar 2.2 menunjukkan model indikator reflektif dan formatif.



Gambar 2.2 Konstruk reflektif dan konstruk formatif
Sumber: Sholihin dan Ratmono (2013)

2.6.3 Notasi PLS SEM

Contoh diagram alur PLS SEM dan notasinya dapat dilihat pada gambar 2.3.



Gambar 2.3 Diagram alur PLS-SEM

Sumber: Latan dan Ghazali (2016)

Gambar 2.3 menunjukkan contoh diagram alur beserta notasi yang digunakan yang dijelaskan sebagai berikut.

ξ_i = Ksi, Variabel laten eksogen

η_i = Eta, Variabel laten endogen

λ_x = Lambda kecil, *Loading factor* variabel laten eksogen konstruk reflektif

π_x = Phi, *Loading factor* variabel laten eksogen konstruk formatif

λ_x = Lambda kecil, *Loading factor* variabel laten endogen konstruk reflektif

π_y = Phi, *Loading factor* variabel laten endogen konstruk formatif

Λ_x = Lambda besar, Matriks *loading* yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten eksogen dan indikatornya.

Λ_y = Lambda besar, Matriks *loading* yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten endogen dan indikatornya.

γ_i = Gamma, Koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen

β_i = Beta, Koefisien pengaruh variabel endogen terhadap variabel endogen

ζ_i = Zeta, Galat model

δ_i = Delta, Galat pengukuran pada variabel manifes untuk variabel laten eksogen

ϵ_i = Epsilon, Galat pengukuran pada variabel manifes untuk variabel laten endogen