

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi umum memegang peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, terutama di era pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi yang pesat. Kualitas layanan transportasi menjadi salah satu faktor penentu kepuasan pengguna, yang pada akhirnya memengaruhi loyalitas dan minat masyarakat dalam memilih moda transportasi tertentu (Litman, 2020). Di Indonesia, salah satu layanan transportasi yang banyak digunakan adalah Toyota Hiace, baik sebagai angkutan antarkota maupun transportasi pariwisata. Namun, meskipun populer, layanan ini seringkali menuai keluhan dari pengguna terkait ketepatan waktu, kenyamanan, fasilitas, dan profesionalisme pengemudi (Susanto et al., 2019). Hal ini menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara harapan pengguna dan kenyataan layanan yang diberikan.

Travel Hiace merupakan layanan transportasi eksklusif yang menawarkan pengalaman perjalanan berkualitas tinggi dengan fasilitas lengkap seperti kursi berjok kulit empuk, AC ganda, hiburan multimedia, dan charging port untuk kenyamanan penumpang selama perjalanan. Didesain khusus untuk perjalanan jarak jauh antarkota, layanan ini didukung oleh armada terawat dan pengemudi profesional yang terlatih, menjamin keselamatan serta ketepatan waktu. Dengan interior yang luas dan ergonomis, Hiace cocok untuk kebutuhan perjalanan bisnis, wisata keluarga, maupun transportasi korporat yang mengutamakan kenyamanan dan kemewahan. Sistem pemesanan yang mudah melalui platform online semakin melengkapi keunggulan layanan ini sebagai pilihan transportasi premium di Indonesia. Dari sisi harga, tarif tiket yang ditawarkan cukup bersaing dari mulai harga Rp160-180 ribu.

Adanya permasalahan dalam layanan Travel Hiace dari pengguna, seperti ketidak tepatan jadwal keberangkatan, kualitas armada yang tidak konsisten (seperti AC kurang dingin atau kursi yang sudah aus), serta pelayanan pengemudi yang terkadang kurang profesional. Selain itu, beberaa penumpang melaporkan

harga tiket yang relatif tinggi tidak selalu sebanding dengan kenyamanan yang diberikan, terutama saat terjadi overbooking atau kepadatan penumpang. Keterbatasan jaringan rute juga menjadi kendala, karena layanan ini belum tersedia di semua daerah, sehingga mengurangi aksesibilitas bagi calon penumpang. Masalah-masalah ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan memengaruhi reputasi layanan secara keseluruhan jika tidak segera ditangani. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna sehingga adanya perhatian dan evaluasi lebih lanjut agar layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah mengkaji tentang analisis kualitas pelayanan transportasi online gojek terhadap kepuasan mahasiswa dengan metode servqual. Menunjukkan respon responden pengemudi bahwa hasil keselamatan pengguna gojek dengan nrw tertinggi dengan nilai 0,172 serta adanya prioritas pertimbangan untuk gojek dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi. Sementara penelitian pada analisis kualitas pelayanan dengan metode servqual guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan jasa transportasi terminal maulana malik Ibrahim menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan harapan dan persepsi pelanggan yang bahwasanya pelayanan nya masih kurang memberikan kepuasan dan membutuhkan perbaikan.

Di mana sebagian besar studi sebelumnya hanya mengidentifikasi kesenjangan (gap) kualitas layanan tanpa memberikan analisis mendalam tentang aspek mana yang harus diprioritaskan untuk perbaikan. Oleh karena itu Metode SERVQUAL dipilih karena kemampuannya dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan secara komprehensif melalui lima dimensi utama, sehingga dapat mengungkap titik-titik kritis dalam kualitas layanan. Sementara itu, metode IPA (Importance-Performance Analysis) digunakan untuk melengkapi analisis dengan memetakan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut layanan, sehingga dapat menentukan prioritas perbaikan secara strategis. Dengan menggabungkan kedua metode ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Hiace Lhokseumawe berdasarkan persepsi dan harapan

Berdasarkan latar belakang di atas yang mendorong penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode servqual (*Service Quality*) dan ipa (*Importance Performance Analysis*) untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan pengunjung. Berdasarkan pemikiran di atas, maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Hiace PT. X Lhokseumawe Dengan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (Ipa)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa Hiace Lhokseumawe jika diukur dengan metode SERVQUAL?
2. Atribut layanan apa saja yang perlu perbaikan pada Travel Hiace Lhokseumawe berdasarkan analisis gap SERVQUAL dan matriks *Importance-Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Travel Hiace Lhokseumawe dengan menggunakan metode SERVQUAL
2. Untuk Mengetahui atribut layanan apa saja yang perlu perbaikan pada Travel Hiace Lhokseumawe berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
membantu perusahaan mengetahui apa yang perlu diperbaiki dari layanannya, fokus pada perbaikan yang paling penting, dan mengambil keputusan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing bisnis.
2. Bagi Pengguna travel
Membantu pengguna Mendapatkan layanan lebih baik seperti ketepatan waktu, armada nyaman, fasilitas lengkap. Pengalaman perjalanan lebih aman dan menyenangkan, Harga tiket lebih sesuai dengan kualitas layanan.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada pengguna layanan Hiace rute lhokseumawe- medan.
2. Penilaian kualitas layanan dibatasi pada lima dimensi SERVQUAL dan analisis prioritas perbaikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.5.2 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden memberikan jawaban secara jujur dan berdasarkan pengalaman nyata menggunakan layanan Hiace.
2. Metode SERVQUAL dan IPA dianggap tepat untuk menganalisis tingkat kepuasan dan menentukan prioritas perbaikan layanan transportasi.