

# Evaluasi Kualitas Layanan *Shuttle* Menggunakan Model IPA-Kano

Sari Wulandari<sup>#</sup>, Syeren Anastasya

Program Studi Teknik Industri, Telkom University  
Jl. Terusan Buahbatu, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40257, Indonesia  
sariwulandariit@telkomuniversity.ac.id

## Abstrak

Persaingan yang sangat ketat mendorong pelaku bisnis untuk secara berkelanjutan melakukan evaluasi serta memperbaiki kualitas layanan. Bhinneka *shuttle* didirikan pertama kali di kota Cirebon pada tahun 1972, kini sudah memperluas cakupan layanan hingga kota Bandung. Terdapat 4 titik *shuttle* Bhinneka yang berada di Kota Bandung diantaranya Buah Batu, Pasteur, Dipatiukur, dan Mekarwangi. Titik *shuttle* Mekarwangi merupakan *point shuttle* dengan nilai *rating* Google *review* terendah yaitu 4,1. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan evaluasi layanan *shuttle* Bhinneka *point* Mekarwangi agar dapat ditentukan aspek layanan yang mendapatkan prioritas untuk segera diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya. Metode yang digunakan adalah model IPA-Kano. Dimensi RECSA digunakan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi aspek (atribut) layanan *shuttle*. Penelitian menggunakan data 120 responden yang merupakan pelanggan *shuttle point* Mekarwangi. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebagian besar atribut layanan sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik dengan nilai kinerja rata-rata sebesar 3,46. Namun demikian, nilai kepentingan rata-rata secara keseluruhan adalah sebesar 3,65. Kondisi tersebut menunjukkan adanya harapan yang tinggi dari pelanggan terhadap layanan *shuttle*. Adapun atribut yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah atribut yang masuk ke dalam prioritas strategi-*improvement* dalam model IPA-Kano diantaranya adalah RB1 (ketepatan waktu datang kendaraan travel), CF3 (ketersediaan kursi di ruang tunggu sudah memadai), CF4 (kebersihan ruang tunggu), dan CF5 (kebersihan toilet di ruang tunggu).

**Kata kunci:** RECSA, *shuttle*, atribut layanan, prioritas strategi, jasa transportasi

## Abstract

Very tight competition encourages business people to continuously evaluate and improve service quality. Bhinneka Shuttle was first established in the city of Cirebon in 1972, and has now expanded its service coverage to the city of Bandung. There are 4 Bhinneka shuttle points in Bandung City, including Buah Batu, Pasteur, Dipatiukur, and Mekarwangi. The Mekarwangi shuttle point is the shuttle point with the lowest Google review rating, namely 4.1. This research was carried out with the aim of evaluating the Bhinneka point Mekarwangi shuttle service so that service aspects can be determined that receive priority for immediate repair and increased quality. The method used is the IPA-Kano model. RECSA dimensions are used in this research to identify aspects (attributes) of shuttle services. The research used data from 120 respondents who were Mekarwangi shuttle point customers. The results of data processing show that most of the service attributes have shown quite good performance with an average performance value of 3.46. However, the overall average importance value was 3.65. This condition shows that customers have high expectations for shuttle services. The attributes that need to get top priority for improvement are the attributes that are included in the improvement strategy priorities in the IPA-Kano model, including RB1 (on time arrival of travel vehicles), CF3 (availability of chairs in the waiting room is adequate), CF4 (cleanliness waiting room), and CF5 (toilet cleanliness in the waiting room).

**Keywords:** RECSA, *shuttle*, service attributes, strategy priority, transportation services

## I. PENDAHULUAN

Ekonomi Indonesia pada kuartal II/2023 (April-Juni 2023) dilaporkan mengalami pertumbuhan

sebesar 3,86% dibandingkan dengan kuartal sebelumnya. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), secara tahunan Indonesia mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar 5,17%. Adapun

sektor dengan pertumbuhan tertinggi adalah sektor transportasi dan pergudangan menjadi sektor yaitu sebesar 15,28% [1]. Angka pertumbuhan tersebut menjadi indikator pemulihan sektor transportasi Indonesia. Sektor transportasi berperan penting dalam perkembangan sosial-ekonomi suatu negara khususnya bagi negara berkembang. Walaupun demikian sektor transportasi di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan dan kendala.

Luke & Heyns [2] dalam penelitiannya menemukan bahwa permasalahan pada sektor transportasi khususnya pada negara berkembang adalah pada aspek mobilitas dan aksesibilitas yang terbatas dikarenakan tingkat layanan transportasi yang kurang memadai. Salah satu upaya untuk menjaga kualitas jasa transportasi agar dalam keadaan yang baik, Indonesia mengatur standar layanan minimal angkutan orang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 44 tahun 2019. Peraturan tersebut ditetapkan untuk meningkatkan layanan, keselamatan serta menjaga kualitas layanan sehingga penumpang mendapatkan kepuasan. Kepuasan penumpang merupakan konstruk subjektif yang diperoleh dari hasil pengukuran *gap* antara kualitas layanan yang diharapkan dan yang dirasakan [3].

Kualitas layanan menjadi faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis. Selain itu, sudah seharusnya perusahaan secara berkelanjutan memonitoring kualitas jasa yang dirasakan pelanggan karena kualitas jasa sangat menentukan tingkat *customer loyalty*, mempengaruhi *word-of-mouth* serta pendapatan perusahaan dan keberlangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang [4]. Perusahaan perlu mengetahui atribut layanan yang berperan untuk menciptakan kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan dapat menentukan aspek layanan yang perlu mendapatkan prioritas untuk dikembangkan [3]. Di sisi lain, Persaingan bisnis shuttle travel di Indonesia sangat tinggi dilihat dari banyaknya pelaku bisnis shuttle. Beberapa pelaku bisnis shuttle travel di Bandung diantaranya adalah Bhinneka shuttle, Xtrans, Cititrans, Aragon, Baraya travel, Lintas Shuttle, Jackal Holiday Shuttle, Arnes Shuttle, Connex Shuttle, Daytrans, M-Go Shuttle, dan masih banyak lainnya. Bandung menjadi salah satu kota tujuan wisata, bisnis, dan pelajar, sehingga Bandung menjadi kota yang menarik para pelaku bisnis Shuttle. Semakin puas pelanggan, semakin besar peluang perusahaan untuk mendapatkan profit [5]. Oleh karenanya, kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan shuttle menjadi faktor yang penting dalam keberhasilan sebuah usaha. Perusahaan perlu melakukan analisa terhadap kepuasan pelanggan sehingga perusahaan dapat mengidentifikasi potensi

**Tabel 1. Perbandingan rating Google review point shuttle Bhinneka (April, 2024)**

Titik point shuttle	Rating (Google review)	Jumlah Reviewer
Buah Batu	4,5	2.805
Pasteur	4,4	3.946
Dipatiukur	4,2	241
Mekarwangi	4,1	625

peluang dan keunggulan kompetitif bisnis yang dikembangkan [6].

Berdasarkan hasil observasi terhadap kondisi ekstiting pada 4 titik *point shuttle* Bhinneka, diketahui bahwa Mekarwangi merupakan titik *point shuttle* dengan nilai *rating* terendah dibandingkan dengan titik *point shuttle* Bhinneka lainnya. Pada Tabel 1 mengenai perbandingan rating Google review diketahui bahwa *rating* titik *point shuttle* Bhinneka Mekarwangi adalah sebesar 4,1 sedangkan rata-rata nilai *rating* secara keseluruhan adalah sebesar 4,3. Nilai *rating* tersebut tergolong rendah jika dibandingkan dengan kompetitor lainnya seperti Aragon dengan nilai *rating* 4,7. Nilai *rating* menunjukkan penilaian kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan sehingga nilai *rating* juga dapat digunakan untuk mentaksir besarnya nilai kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa tidak puas maka pelanggan akan memberikan *rating* yang rendah. Oleh karenanya, dapat disimpulkan bahwa Bhinneka *shuttle* Mekarwangi memiliki kualitas layanan yang belum sesuai dengan harapan pelanggan sehingga perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan.

Selain itu, berdasarkan hasil studi literatur ditemukan bahwa model *service quality* telah diaplikasikan secara luas untuk mengukur kualitas layanan di berbagai sektor jasa, salah satunya jasa transportasi publik. Beberapa peneliti yang menggunakan model *service quality* dengan dimensi *tangible*, *emphaty*, *reliabilty*, *responsiveness* dan *assurance* (TERRA) untuk mengevaluasi kualitas layanan jasa transportasi dalam penelitiannya diantaranya adalah [7], [8], [9] dan [10]. Namun disisi lain, dalam [11] menjelaskan bahwa penggunaan dimensi TERRA – *service quality* untuk mengukur kualitas jasa dapat disesuaikan terhadap layanan yang akan diukur. Berdasarkan hasil studi literatur dimensi kualitas layanan jasa transportasi, ditemukan beberapa penelitian pengembangan dimensi kualitas layanan secara spesifik pada sektor *public transportation*. Penelitian [12] menyatakan bahwa terdapat lima elemen utama yang menentukan kualitas layanan transportasi yaitu *reliability*, *comfort*, *extent of service*, *safety*, dan *affordability*. Dimensi *service*

*quality* pada transportasi dalam penelitian tersebut kemudian dikembangkan dan diadaptasi oleh [13], dan [2], [14].

Penelitian berkaitan dengan kualitas layanan jasa transportasi publik sudah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya yaitu [15], [14], [16], dan [17]. Penelitian [15] melakukan pengukuran tingkat *service quality commuter line* Rangkasbitung serta mengidentifikasi indikator kualitas yang perlu dilakukan perbaikan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA), sedangkan [14] dalam penelitiannya mengukur *gap service quality* pada sebagian besar mode *public transport* yang beroperasi di Johannesburg, Afrika Selatan. *Gap service quality* tersebut diperoleh dengan membandingkan persepsi penumpang terhadap tingkat layanan dengan harapan penumpang tersebut, sehingga dapat diketahui aspek kualitas layanan yang memerlukan perbaikan. Selain itu, [16] dalam penelitiannya mengevaluasi kepuasan pengguna layanan *Light Rail Transit* (LRT) di Ekisehir (Turkey) dengan menggunakan faktor kualitas layanan pada ACSI Model (*American Customer Satisfaction Index*). Di sisi lain, [17] dalam penelitiannya mengevaluasi hubungan kualitas layanan dengan kepuasan menggunakan metode IPA dan *the three-factor theory*. Penelitian tersebut menggunakan *transit service* Ho Chi Minh City (HCMC), Vietnam sebagai objek kajian. Berdasarkan hasil studi literatur yang relevan, penelitian yang berkaitan dengan *service quality* pada objek *public transport* yaitu layanan travel perjalanan antar kota masih sangat terbatas. Adapun kontribusi ilmiah yang diberikan melalui penelitian ini adalah penggunaan dimensi RECSA sebagai dimensi kualitas layanan pada objek travel perjalanan antar kota untuk melakukan evaluasi pelayanan sehingga dapat dilakukan perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil evaluasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan pada Bhinneka Shuttle Mekarwangi sehingga dapat diidentifikasi atribut layanan yang mendapatkan prioritas perbaikan. Selain itu, melalui evaluasi kualitas layanan tersebut dapat diketahui juga atribut layanan yang berpeluang untuk dikembangkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode IPA-Kano. Metode tersebut merupakan model evaluasi dan perbaikan layanan yang dikembangkan oleh [18]. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak manajemen Bhinneka Shuttle sebagai pertimbangan untuk menentukan strategi perbaikan layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggannya. Dalam penelitian ini digunakan dimensi *reliability*, *comfort*, *extent of service*,

*safety*, dan *affordability* sebagai dimensi untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan Bhinneka Shuttle Mekarwangi.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini terbagi ke dalam 6 tahap. Tahap pertama adalah menentukan dimensi dan atribut *service quality* pada jasa transportasi publik yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *shuttle*. Tahap selanjutnya adalah perancangan kuesioner. Setelah kuesioner dirancang dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Tahap berikutnya adalah pengolahan data kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan model IPA-Kano. Hasil pengolahan data kemudian diinterpretasikan dan dianalisa sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi perbaikan layanan travel.

### A. Dimensi *Service Quality Public Transportation*

Saat ini, populasi masyarakat Indonesia telah mencapai lebih dari 230 juta orang dan dengan pertumbuhan ekonomi yang diperoleh negeri tersebut berdampak terhadap peningkatan kebutuhan akan transportasi [19]. Layanan transportasi publik memiliki peran sentral dalam keberlanjutan ekonomi dan sudah seharusnya memenuhi kebutuhan penggunanya, namun di sisi lain untuk memberikan layanan yang berkualitas terdapat tantangan operasional dalam pemanfaatan sumber daya yang perlu dikelola dengan baik [20]. *service quality* merupakan penentu keberhasilan sebuah perusahaan oleh karenanya *service quality* menjadi sangat penting dalam organisasi bisnis manapun. Pada konteks transportasi publik, *service quality* menentukan kepuasan penumpangnya. [17]. Namun demikian, mengukur kualitas layanan lebih menantang jika dibandingkan dengan mengukur kualitas produk *tangible* dikarenakan karakteristik jasa yang bersifat *intangible*, heterogen dan abstraksi dari konsep jasa itu sendiri [21]. Parasuraman, dkk [22] dalam penelitiannya mengembangkan model pengukuran *service quality* berdasarkan 22 item instrumen SERVQUAL. Penelitian tersebut menghasilkan lima dimensi (tiga dimensi original dan dua dimensi kombinasi) SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *assurance* dan *empathy* merepresentasikan tujuh dimensi orisinal diantaranya *communication*, *credibility*, *security*, *competence*, *courtesy*, *understanding*, dan *access*. Model dimensi SERVQUAL tersebut kemudian digunakan dan dikembangkan pada berbagai sektor jasa. Penelitian

[14] menyatakan bahwa dimensi SERVQUAL tradisional tidak selalu sesuai dengan semua kondisi dan konteks jasa. Oleh karenanya, dari hasil studi literatur ditemukan bahwa beberapa peneliti sebelumnya melakukan adaptasi dan modifikasi terhadap dimensi SERVQUAL.

Beberapa peneliti terdahulu yang melakukan penyesuaian dimensi SERVQUAL pada objek penelitian transportasi diantaranya adalah [23], [13], [2], [14], [24] dan [25]. [25] dalam penelitiannya menggunakan dimensi *comfort of environment and facilities, reliability of operation and efficiency*, dan *convenience of bus trip* untuk merepresentasikan *service quality* angkutan umum bus. Selain itu, [24] dalam penelitiannya menggunakan dimensi layanan *P-Transqual (Public Transportation Quality)* yaitu *tangibles, comfort, personnel* dan *reliability* untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Kereta Api Commuter Line terhadap kepuasan penumpangnya. Di sisi lain, [23] dalam penelitiannya menggunakan dimensi *service, access, availability, time*, dan *environment* untuk mengetahui tingkat kualitas layanan bus. Sementara itu, [13] dan [2], [14] dalam penelitiannya menggunakan dimensi RECSA yaitu *reliability, efficiency, comfort, safety* dan *accessibility* untuk mengetahui persepsi kualitas layanan pengguna transportasi umum di Afrika Selatan. [13] dan [2], [14] mengadaptasi dimensi RECSA yang dikembangkan oleh [12] yaitu *reliability, comfort, extent of service, safety*, dan *affordability*.

Pada penelitian ini digunakan dimensi *reliability, comfort, extent of service, safety*, dan *affordability* sebagai dimensi untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan travel antarkota pada objek kajian Bhinneka Shuttle Mekarwangi. Setiap dimensi tersebut kemudian diukur melalui atribut. Atribut dimensi RECSA pada penelitian ini mengadaptasi atribut dimensi yang dikembangkan oleh [11]. Rekapitulasi dimensi beserta masing-masing kode atribut dapat dilihat pada Tabel 2.

### B. Model IPA-Kano

Model IPA-Kano merupakan kombinasi atau gabungan dari Model IPA dan Kano. Model IPA-Kano dapat mengatasi keterbatasan model Kano dalam penilaian tingkat kinerja dan kepentingan serta mengatasi keterbatasan model IPA yang hanya mempertimbangkan kualitas *one-dimensional* [18]. Penggunaan model IPA-Kano dalam mengevaluasi layanan memungkinkan manajer sebagai pengambil keputusan untuk dapat dengan mudah memahami persepsi pengguna terhadap kualitas atribut serta dapat menentukan strategi penanggulangannya berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Model tersebut mempertimbangkan tiga kategori Kano atribut

pelayanan (*must-be, one-dimensional*, dan *attractive*), dua level atribut kepentingan – *importance (high, low)* dan dua level atribut kinerja – *performance (high, low)* serta mengklasifikasikannya ke dalam tiga series dan dua belas kategori strategi perbaikan layanan [26]. Adapun hasil klasifikasi strategi perbaikan layanan dalam model IPA-Kano dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 2. Dimensi dan atribut RECSA [11]**

Dimensi	Deskripsi atribut	Kode
<i>Reliability</i>	Ketepatan waktu datang kendaraan <i>travel</i>	RB1
	Keandalan kendaraan <i>travel</i> (tidak pernah mogok)	RB2
	Ketersediaan informasi layanan seperti rute, jadwal dan tarif	RB3
	Pembaharuan informasi layanan secara rutin	RB4
	Ketersediaan staf dalam melayani pelanggan	RB5
	Keramahan staf dalam melayani pelanggan	RB6
<i>Comfort</i>	Kebersihan di dalam kendaraan <i>travel</i>	CF1
	Kendaraan <i>travel</i> memiliki jarak antar kursi yang nyaman	CF2
	Ketersediaan kursi di ruang tunggu sudah memadai	CF3
	Kebersihan ruang tunggu	CF4
	Kebersihan toilet di ruang tunggu	CF5
<i>Extent of Service</i>	Ketersediaan jadwal keberangkatan yang sesuai dengan kebutuhan	ES1
	Bhinneka Shuttle Mekar Wangi berlokasi strategis	ES2
	Bhinneka Shuttle Mekar Wangi mudah ditemukan	ES3
<i>Safety</i>	Ketersediaan asuransi bagi pelanggan	SF1
	Pengemudi mengemudikan kendaraan dengan baik	SF2
	Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas	SF3
	Pengemudi menguasai jalan pada daerah yang akan dituju	SF4
	Keamanan pada saat berada di kendaraan	SF5
	Ketersediaan petugas keamanan	SF6
<i>Affordability</i>	Keterjangkauan tarif	AD1
	Kesesuaian tarif dengan manfaat yang dirasakan	AD2
	Tarif dapat bersaing dengan <i>shuttle travel</i> lainnya	AD3

Tabel 3. Series, kategori, dan prioritas strategi model IPA-Kano

Strategic Series	Kano	Importance	Performance	IPA Strategy	IPA-Kano Category	Strategic Priority	
						Improvement	Keep Up The Good Work
Hygiene Series	M	High	High	Keep up the good work	Survival		1
	M	High	Low	Concentrate here	Fatal	1	
	M	Low	Low	Low priority	Chronic disease	2	
	M	Low	High	Possible overkill	Fitness		2
War Series	O	High	High	Keep up the good work	Major weapon		3
	O	High	Low	Concentrate here	Defenceless strategic point	3	
	O	Low	Low	Low priority	Defenceless zone	4	
	O	Low	High	Possible overkill	Supportive weapon		4
Treasure Series	A	High	High	Keep up the good work	Precious treasure		5
	A	High	Low	Concentrate here	Dusty diamond	5	
	A	Low	Low	Low priority	Rough stone	6	
	A	Low	High	Possible overkill	Beginning jewellery		6

### C. Desain Kuesioner

Kuesioner yang digunakan dalam pengambilan data penelitian terbagi ke dalam 4 bagian. Bagian pertama merupakan pertanyaan *screening*. Pertanyaan tersebut digunakan untuk menyaring responden agar sesuai dengan kriteria sampel yang telah ditentukan yaitu pernah menggunakan jasa travel Bhinneka Shuttle pada point Mekarwangi. Jika responden memenuhi kriteria sampel tersebut maka responden melanjutkan menjawab pertanyaan pada bagian kedua yaitu pertanyaan terakit dengan profil responden. Adapun pertanyaan profil responden meliputi gender, usia, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan jasa travel selama enam bulan terakhir Selanjutnya adalah bagian kuesioner Kano yang terdiri dari pertanyaan fungsional dan disfungsional terkait atribut pelayanan travel. Pertanyaan fungsional digunakan untuk mengukur respon responden jika pelayanan travel memenuhi kualitas atribut sedangkan pertanyaan disfungsional digunakan untuk mengukur respon jika pelayanan travel tidak memenuhi kualitas atribut. Pada bagian ini, pertanyaannya menggunakan 5 skala Likert jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Terakhir adalah bagian kuesioner IPA berisi pertanyaan untuk mengevaluasi tingkat kinerja atribut (*performance*)

dan mengukur persepsi tingkat kepentingan (*importance*) atribut layanan. Kuesioner IPA tersebut menggunakan 4 skala Likert. Pilihan jawaban tingkat kinerja diantaranya Sangat Baik, Baik, Tidak Baik, dan Sangat Tidak Baik sedangkan pilihan jawaban tingkat kepentingan diantaranya Sangat Penting, Penting, Tidak Penting, dan Sangat Tidak Penting. Jumlah responden yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 120 responden.

### D. Profil Sampel

Tabel 4 menampilkan data profil demografi dari 120 responden penelitian. Berdasarkan data pada tabel tersebut diketahui bahwa mayoritas sampel penelitian merupakan responden perempuan yaitu sebanyak 72,5 responden. Selain itu, sampel juga didominasi oleh responden dengan usia 21-30 tahun (54%), sedangkan dari profil pekerjaan sampel didominasi responden dengan pekerjaan mahasiswa (49%) dan pegawai swasta (31%) serta telah menggunakan layanan travel Bhinneka Shuttle point Mekarwangi sebanyak 4 – 6 kali (40%) dalam 6 bulan terakhir.

**Tabel 4. Profil demografi responden**

Profil Responden	Deskripsi	Servqual - Kano	
		Frekuensi	%
Gender	Laki-laki	33	27.5%
	Perempuan	87	72.5%
Usia	≤ 20	38	32%
	21 - 30	65	54%
	31 - 40	8	6%
	41 - 50	7	6%
	> 50	2	2%
Pekerjaan	Pelajar	4	3%
	Mahasiswa	59	49%
	Tenaga Profesional	6	5%
	IRT	4	3%
	Wiraswasta	4	3%
	Pegawai Swasta	37	31%
	PNS	3	3%
	Lainnya	2	2%
Frekuensi menggunakan layanan dalam 6 bulan terakhir	1-3 kali	45	37.5%
	4-6 kali	48	40%
	7-9 kali	9	7.5%
	≥10 kali	18	15%

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Evaluasi Model Kano

Frekuensi klasifikasi atribut dimensi kualitas layanan travel – RECSA berdasarkan kategorisasi model Kano dapat dilihat pada Tabel 5. Pengolahan data menghasilkan 4 kategori Kano diantaranya A (*Attractive*), M (*Must-Be*), O (*One-dimensional*), dan I (*Indifferent*). Terdapat 6 atribut kategori A (26,1%), 9 atribut kategori M (39,1%), 4 atribut kategori O (17,4%), 4 atribut kategori I (17,4%). Atribut dengan kategori M harus dipenuhi tingkat kepentingan (harapan). Jika kualitas atribut tersebut tidak sesuai dengan tingkat kepentingan akan mengakibatkan ketidakpuasan.

#### B. Analisis GAP

Nilai GAP merupakan perbedaan antara nilai tingkat *performance* (kinerja) dan tingkat *importance* (kepentingan) yang diperoleh dari perhitungan selisih diantara kedua nilai tersebut. Pada penelitian ini, dilakukan *paired sample t-test*. Hasil pengujian menunjukkan nilai *p-value* untuk keseluruhan atribut adalah sebesar  $< 0,05$ . Berdasarkan nilai *p-value* tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara dua kelompok data yaitu data tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Selain itu, pada Tabel 6 diketahui bahwa hampir seluruh atribut memiliki nilai GAP negatif kecuali pada atribut RB3, RB4, RB5, AD2 dan AD3 bernilai positif. Nilai GAP negatif menunjukkan bahwa nilai tingkat kinerja lebih rendah dari nilai tingkat kepentingan atau dengan kata lain nilai kepentingan lebih tinggi dari tingkat kinerja. Atribut dengan nilai GAP negatif mengindikasikan adanya ketidakpuasan. Oleh karenanya, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tingkat kinerja atribut layanan Shuttle belum sesuai dengan tingkat kepentingan, sedangkan pada atribut terkait aspek keandalan seperti RB3 (Keandalan kendaraan travel), RB4 (Pembaharuan informasi layanan secara rutin) RB5 (Ketersediaan staf dalam melayani pelanggan) serta terkait aspek tarif yaitu AD2 (Kesesuaian tarif dengan manfaat yang dirasakan) dan AD3 (Tarif dapat bersaing dengan shuttle travel lainnya) dinilai sudah sesuai dengan tingkat kepentingannya.

**Tabel 5. Klasifikasi model Kano berdasarkan atribut dimensi RECSA**

Kode	A	O	M	I	Q	R	Kano
RB1	44%	38%	16%	2%	0%	0%	A
RB2	18%	36%	42%	5%	0%	0%	M
RB3	12%	29%	48%	12%	0%	0%	M
RB4	15%	27%	44%	14%	0%	0%	M
RB5	23%	33%	35%	9%	0%	0%	M
RB6	40%	34%	22%	4%	0%	0%	A
CF1	19%	33%	42%	6%	0%	0%	M
CF2	11%	28%	48%	13%	0%	0%	M
CF3	10%	56%	30%	4%	0%	0%	O
CF4	13%	52%	28%	7%	0%	0%	O
CF5	25%	48%	24%	3%	0%	0%	O
ES1	13%	32%	35%	20%	0%	0%	M
ES2	11%	23%	13%	53%	0%	0%	I
ES3	13%	23%	13%	51%	0%	0%	I
SF1	41%	37%	10%	13%	0%	0%	A
SF2	33%	54%	11%	3%	0%	0%	O
SF3	47%	41%	11%	2%	0%	0%	A
SF4	44%	40%	8%	8%	0%	0%	A
SF5	45%	43%	7%	5%	0%	0%	A
SF6	5%	27%	17%	52%	0%	0%	I
AD1	11%	28%	39%	23%	0%	0%	M
AD2	13%	31%	38%	18%	0%	0%	M
AD3	10%	25%	15%	50%	0%	0%	I

Tabel 6. Tingkat kepentingan (*importance*), kinerja (*performance*), dan GAP atribut dimensi RECSA

Dimensi	Kode	Atribut	Importance (A)	Performance (B)	GAP (B-A)	p-value
<i>Reliability</i>	RB1	Ketepatan waktu datang kendaraan travel	3,83 (H)	3,26 (L)	-0,57	0,002
	RB2	Keandalan kendaraan travel (tidak pernah mogok)	3,87 (H)	3,81 (H)	-0,06	0,002
	RB3	Ketersediaan informasi layanan seperti rute, jadwal dan tarif	3,67 (H)	3,69 (H)	0,03	0,002
	RB4	Pembaharuan informasi layanan secara rutin	3,60 (L)	3,68 (H)	0,07	0,002
	RB5	Ketersediaan staf dalam melayani pelanggan	3,60 (L)	3,66 (H)	0,06	0,002
	RB6	Keramahan staf dalam melayani pelanggan	3,68 (H)	3,63 (H)	-0,05	0,002
<i>Comfort</i>	CF1	Kebersihan di dalam kendaraan travel	3,78 (H)	3,49 (H)	-0,29	0,002
	CF2	Kendaraan travel memiliki jarak antar kursi yang nyaman	3,66 (H)	3,62 (H)	-0,04	0,002
	CF3	Ketersediaan kursi di ruang tunggu sudah memadai	3,56 (L)	2,80 (L)	-0,76	0,002
	CF4	Kebersihan ruang tunggu	3,51 (L)	2,78 (L)	-0,73	0,002
	CF5	Kebersihan toilet di ruang tunggu	3,59 (L)	2,70 (L)	-0,89	0,002
<i>Extent of Service</i>	ES1	Ketersediaan jadwal keberangkatan yang sesuai dengan kebutuhan	3,64 (L)	3,53 (H)	-0,11	0,002
	ES2	Bhinneka Shuttle Mekar Wangi berlokasi strategis	3,53 (L)	3,49 (H)	-0,04	0,002
	ES3	Bhinneka Shuttle Mekar Wangi mudah ditemukan	3,55 (L)	3,52 (H)	-0,03	0,002
<i>Safety</i>	SF1	Ketersediaan asuransi bagi pelanggan	3,53 (L)	3,48 (H)	-0,04	0,002
	SF2	Pengemudi mengemudikan kendaraan dengan baik	3,86 (H)	3,48 (H)	-0,38	0,002
	SF3	Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas	3,85 (H)	3,57 (H)	-0,28	0,002
	SF4	Pengemudi menguasai jalan pada daerah yang akan dituju	3,80 (H)	3,65 (H)	-0,15	0,002
	SF5	Keamanan pada saat berada di kendaraan	3,80 (H)	3,60 (H)	-0,20	0,002
	SF6	Ketersediaan petugas keamanan	3,61 (L)	3,58 (H)	-0,03	0,002
<i>Affordability</i>	AD1	Keterjangkauan tarif	3,58 (L)	3,50 (H)	-0,08	0,002
	AD2	Kesesuaian tarif dengan manfaat yang dirasakan	3,55 (L)	3,55 (H)	0,00	0,002
	AD3	Tarif dapat bersaing dengan shuttle travel lainnya	3,30 (L)	3,43 (L)	0,13	0,002
Rata-rata			3,65	3,46		

### C. Perhitungan IPA

Berdasarkan hasil perhitungan IPA, didapatkan 10 dari 23 atribut yang memiliki nilai kepentingan diatas nilai rata-rata kepentingan (3,65). Hal tersebut menunjukkan responden memiliki ekspektasi yang cukup tinggi terhadap layanan shuttle. Di sisi lain, terdapat 13 atribut dengan nilai kepentingan dibawah nilai rata-rata kepentingan. Pemetaan nilai tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut dalam diagram IPA dapat dilihat pada Gambar 1. Pada Gambar 1 diagram IPA tersebut

diketahui bahwa terdapat 4 atribut dengan kategori "Low Priority" diantaranya adalah AD3, CF3, CF4 dan CF5, sedangkan terdapat 9 atribut termasuk dalam kategori "Possible Overkill" yaitu atribut AD1, AD2, ES2, ES3, RB4, RB5, SF1 dan SF6. Data tersebut menunjukkan bahwa Shuttle belum memiliki pemahaman yang baik mengenai atribut yang dianggap penting oleh pelanggan. Atribut yang termasuk ke dalam kategori "Possible Overkill" menunjukkan bahwa layanan Shuttle memiliki kinerja yang cukup baik pada atribut yang

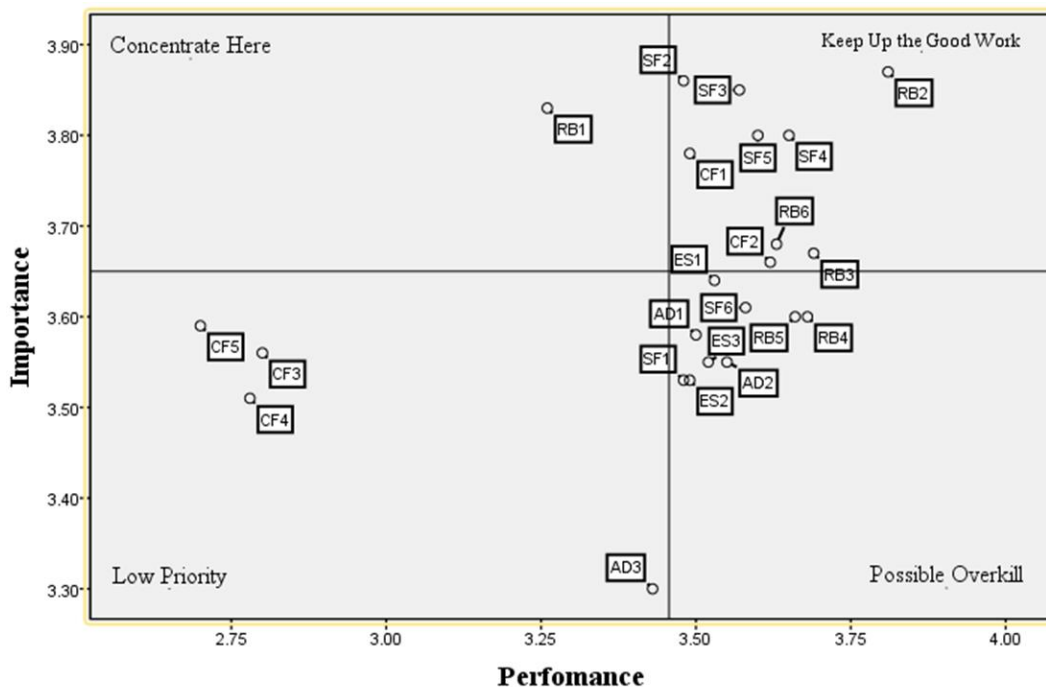
dianggap tidak penting. Terdapat 18 Atribut yang memiliki nilai kinerja di atas nilai rata-rata kinerja (3,46). Namun secara menyeluruh nilai rata-rata kinerja masih berada di bawah nilai rata-rata kepentingan (3,65). Walaupun nilai kinerja sudah cukup baik namun nilainya masih belum melampaui nilai kepentingan. Pada diagram IPA diketahui hanya terdapat 1 atribut yang masuk ke dalam kategori “Concentrate Here” dan terdapat 9 atribut yang masuk ke dalam kategori “Keep Up The Good Work”. Satu atribut yang perlu mendapatkan prioritas untuk segera diperbaiki adalah atribut RB1 yaitu ketepatan waktu datang kendaraan travel. Sembilan atribut yang sudah memiliki kinerja baik dan memiliki nilai kepentingan di atas rata-rata nilai kepentingan adalah SF2, SF3, SF4, SF5, RB2, RB3, RB6, CF1 dan CF2.

**D. Klasifikasi Model IPA-Kano dan Strategi Prioritas**

Rekapitulasi hasil pengolahan data secara keseluruhan yang mencakup analisa IPA, Kano dan IPA-Kano dapat dilihat pada tabel 7. Pada model IPA-Kano, atribut diklasifikasikan ke dalam dua kelompok strategic priority yaitu strategy prioritas untuk dipertahankan kualitas atribut layanannya (*keep up the good work*) dan strategy prioritas untuk dilakukan perbaikan (*improvement*).

Strategi prioritas *keep up the good work* terbagi ke dalam 6 tingkat prioritas. Prioritas pertama untuk dipertahankan merupakan atribut *survival* (first priority to keep up the good work) yaitu atribut yang masuk ke dalam kategori *keep up the good work* pada analisa IPA, kategori *Must-Be* pada analisa Kano dengan nilai importance dan performance masing-masing pada tingkat high (di atas nilai rata-rata importance dan performance). Atribut tersebut diantaranya adalah RB2 (Keandalan kendaraan travel), RB3 (Ketersediaan informasi layanan seperti rute, jadwal dan tarif), CF1 (Kebersihan di dalam kendaraan travel), dan CF2 (Kendaraan travel memiliki jarak antar kursi yang nyaman).

Prioritas kedua untuk dipertahankan merupakan atribut *fitness* yaitu atribut yang masuk ke dalam kategori *possible overkill* pada analisa IPA, kategori *Must-Be* pada analisa Kano dengan nilai importance pada tingkat low (di bawah nilai rata-rata importance) dan performance pada tingkat high (di atas nilai rata-rata performance). Atribut yang masuk dalam klasifikasi strategy fitness (second priority to keep up the good work) tersebut diantaranya adalah RB5 (Ketersediaan staf dalam melayani pelanggan), ES1 (Ketersediaan jadwal keberangkatan yang sesuai dengan kebutuhan), AD1 (Keterjangkauan tarif) dan AD2 (Kesesuaian tarif dengan manfaat yang dirasakan).



Gambar 1. Diagram IPA (*Importance Performance Analysis*) atribut layanan *shuttle*

Prioritas ketiga untuk dipertahankan merupakan atribut *major weapon* yaitu atribut yang masuk ke dalam kategori *keep up the good work* pada analisa IPA, kategori *one dimensional* pada analisa Kano dengan nilai importance dan performance masing-masing pada tingkat high (di atas nilai rata-rata importance dan performance). Atribut yang masuk ke dalam klasifikasi strategi *major weapon* (third priority to keep up the good work) adalah SF2 (Pengemudi mengemudikan kendaraan dengan baik). Selanjutnya tidak ada atribut yang masuk ke dalam strategi prioritas keempat pada kelompok klasifikasi strategi *keep up the good work – supportive weapon*, namun terdapat atribut yang masuk ke dalam prioritas kelima pada kelompok klasifikasi strategi *keep up the good work – precious treasure* yaitu atribut yang masuk ke dalam kategori *keep up the good work* pada analisa IPA, kategori *attractive* pada analisa Kano dengan nilai importance dan performance masing-masing pada tingkat high (di atas nilai rata-rata importance dan performance). Terdapat 4 atribut yang masuk ke dalam atribut *precious treasure* diantaranya adalah atribut RB6 (Keramahan staf dalam melayani pelanggan), SF3 (Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas), SF4 (Pengemudi menguasai jalan pada daerah yang akan dituju) dan SF5 (Keamanan pada saat berada di kendaraan).

Pada prioritas keenam untuk dipertahankan yaitu atribut *beginning jewellery* merupakan atribut yang masuk ke dalam kategori *possible overkill* pada analisa IPA, kategori *attractive* pada analisa Kano dengan nilai importance pada tingkat low (di bawah nilai rata-rata importance) dan performance pada tingkat high (di atas nilai rata-rata performance). Atribut yang masuk ke dalam klasifikasi strategi *beginning jewellery* adalah SF1 (Ketersediaan asuransi bagi pelanggan).

Kelompok strategi priority berikutnya adalah atribut dalam kelompok *improvement*. Strategi priority improvement juga terbagi ke dalam 6 tingkat prioritas. Namun pada penelitian ini, hanya terdapat atribut yang masuk ke dalam 2 tingkat prioritas strategi yaitu strategi improvement pada tingkat prioritas ke-4 yaitu *defenceless zone* dan ke-5 yaitu *dusty diamond*. Atribut yang masuk ke dalam klasifikasi strategi improvement *defenceless zone* merupakan atribut yang masuk ke dalam kategori *low priority* pada analisa IPA, kategori *one dimensional* pada analisa Kano dengan nilai importance dan performance masing-masing pada tingkat low (di bawah nilai rata-rata importance dan performance). Atribut tersebut diantaranya adalah CF3 (ketersediaan kursi di ruang tunggu sudah memadai), CF4 (kebersihan ruang tunggu) dan CF5 (kebersihan toilet di ruang tunggu). Adapun atribut

yang masuk ke dalam klasifikasi strategi improvement *dusty diamond* adalah RB1 (Ketepatan waktu datang kendaraan travel). Atribut yang masuk ke dalam klasifikasi strategi *dusty diamond* merupakan atribut kategori *concentrate here* pada analisa IPA, kategori *attractive* pada analisa Kano dengan nilai importance pada tingkat high (di atas nilai rata-rata importance) dan nilai performance pada tingkat low (di bawah nilai rata-rata performance). Selain itu pada Tabel 7 diketahui terdapat 4 atribut yang dapat diabaikan yaitu ES2, ES3, SF6 dan AD3. Atribut tersebut merupakan atribut yang masuk ke dalam kategori *indifferent* pada analisa Kano dengan tingkat importance di bawah nilai rata-rata.

#### IV. KESIMPULAN

Penggunaan model IPA-Kano dalam mengevaluasi kualitas layanan Shuttle memberikan pemahaman mendalam mengenai kinerja layanan berdasarkan persepsi responden. Hasil pengolahan data menggunakan analisa Kano menunjukkan bahwa terdapat 13 atribut yang harus dipenuhi tingkat kepentingan (harapannya), jika tidak terpenuhi maka akan mengakibatkan ketidakpuasan dari penumpang *shuttle*.

Hasil analisa model IPA-Kano menunjukkan 4 atribut berada dalam kategori “*survival*” (kategori *keep up the good work* pada analisa IPA, kategori *Must-Be* pada analisa Kano). Empat atribut tersebut mendapatkan prioritas pertama untuk dipertahankan kualitasnya. Atribut tersebut diantaranya adalah RB2 (keandalan kendaraan travel), RB3 (ketersediaan informasi layanan seperti rute, jadwal dan tarif), CF1 (kebersihan di dalam kendaraan travel), dan CF2 (kendaraan travel memiliki jarak antar kursi yang nyaman). Pada kelompok strategi *improvement* terdapat 3 atribut berada dalam kategori “*defenceless zone*” (IPA – *low priority*, Kano – *One Dimensional*) yaitu CF3 (ketersediaan kursi di ruang tunggu sudah memadai), CF4 (kebersihan ruang tunggu) dan CF5 (kebersihan toilet di ruang tunggu). Selain itu, masih pada kelompok strategi *improvement* terdapat 1 atribut berada dalam kategori “*dusty diamond*” (IPA – *concentrate here*, Kano – *attractive*) yaitu atribut RB1 (ketepatan waktu datang kendaraan travel). Keempat atribut tersebut mendapatkan prioritas untuk segera dilakukan perbaikan.

Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan oleh pihak *shuttle* untuk mengalokasikan sumber daya secara efisien dan efektif sesuai dengan tingkat prioritas yang dibutuhkan. Pihak Shuttle dapat fokus pada aspek layanan yang perlu dipertahankan, ditingkatkan maupun diperbaiki serta dapat

Tabel 7. Results of IPA Quadrant and IPA-Kano Strategic Priority

ID	Atribut	KANO	Importance (A)	Performance (B)	IPA quadrant	IPA-Kano category	Strategic Priority	
							Improvement	Keep Up The Good Work
RB1	Ketepatan waktu datang kendaraan travel	A	3,83 (H)	3,26 (L)	Concrete Here	Dusty Diamond	5	
RB2	Keandalan kendaraan travel (tidak pernah mogok)	M	3,87 (H)	3,81 (H)	Keep Up The Good Work	Survival		1
RB3	Ketersediaan informasi layanan seperti rute, jadwal dan tarif	M	3,67 (H)	3,69 (H)	Keep Up The Good Work	Survival		1
RB4	Pembaharuan informasi layanan secara rutin	M	3,60 (L)	3,68 (H)	Possible Overkill	Survival		1
RB5	Ketersediaan staf dalam melayani pelanggan	M	3,60 (L)	3,66 (H)	Possible Overkill	Fitness		2
RB6	Keramahan staf dalam melayani pelanggan	A	3,68 (H)	3,63 (H)	Keep Up The Good Work	Precious Treasure		5
CF1	Kebersihan di dalam kendaraan travel	M	3,78 (H)	3,49 (H)	Keep Up The Good Work	Survival		1
CF2	Kendaraan travel memiliki jarak antar kursi yang nyaman	M	3,66 (H)	3,62 (H)	Keep Up The Good Work	Survival		1
CF3	Ketersediaan kursi di ruang tunggu sudah memadai	O	3,56 (L)	2,80 (L)	Low Priority	Defenceless Zone	4	
CF4	Kebersihan ruang tunggu	O	3,51 (L)	2,78 (L)	Low Priority	Defenceless Zone	4	
CF5	Kebersihan toilet di ruang tunggu	O	3,59 (L)	2,70 (L)	Low Priority	Defenceless Zone	4	
ES1	Ketersediaan jadwal keberangkatan yang sesuai dengan kebutuhan	M	3,64 (L)	3,53 (H)	Possible Overkill	Fitness		2
ES2	Bhinneka Shuttle Mekar Wangi berlokasi strategis	I	3,53 (L)	3,49 (H)	Possible Overkill	Remove		
ES3	Bhinneka Shuttle Mekar Wangi mudah ditemukan	I	3,55 (L)	3,52 (H)	Possible Overkill	Remove		
SF1	Ketersediaan asuransi bagi pelanggan	A	3,53 (L)	3,48 (H)	Possible Overkill	Beginning Jewelry		6
SF2	Pengemudi mengemudikan kendaraan dengan baik	O	3,86 (H)	3,48 (H)	Keep Up The Good Work	Major Weapon		3
SF3	Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas	A	3,85 (H)	3,57 (H)	Keep Up The Good Work	Precious Treasure		5
SF4	Pengemudi menguasai jalan pada daerah yang akan dituju	A	3,80 (H)	3,65 (H)	Keep Up The Good Work	Precious Treasure		5
SF5	Keamanan pada saat berada di kendaraan	A	3,80 (H)	3,60 (H)	Keep Up The Good Work	Precious Treasure		5
SF6	Ketersediaan petugas keamanan	I	3,61 (L)	3,58 (H)	Possible Overkill	Remove		
AD1	Keterjangkauan tarif	M	3,58 (L)	3,50 (H)	Possible Overkill	Fitness		2
AD2	Kesesuaian tarif dengan manfaat yang dirasakan	M	3,55 (L)	3,55 (H)	Possible Overkill	Fitness		2
AD3	Tarif dapat bersaing dengan shuttle travel lainnya	I	3,30 (L)	3,43 (L)	Low Priority	Remove		

mengalihkan sumber daya dari aspek yang dapat diabaikan kepada aspek yang dianggap penting. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkelanjutan untuk mengetahui dinamika harapan serta untuk melakukan pengawasan terhadap kualitas layanan. Dengan begitu, pihak Shuttle dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan tetap relevan dengan kondisi pelanggan. Adapun penelitian lanjutan yang dapat dilakukan adalah mengembangkan layanan shuttle secara teknis dan operasional dengan menggunakan metode pengembangan produk seperti QFD (*Quality Function Deployment*) atau dengan metode lainnya yang sesuai.

## REFERENSI

- [1] F. S. Pratiwi, "Sektor Transportasi Kembali Tumbuh Tertinggi per Kuartal II/2023," 07-Aug-2023.
- [2] R. Luke and G. Heyns, "Measuring Commuters Perceptions of Service Quality of Selected Public Bus Services in the City of Johannesburg," in *36th Southern African Transport Conference (SATC 2017)*, 2017, no. July 2017, pp. 1–13.
- [3] C. Romero, C. Zamorano, and A. Monzón, "Exploring the role of public transport information sources on perceived service quality in suburban rail," *Travel Behav. Soc.*, vol. 33, no. May 2022, 2023.
- [4] Y. Guo, Y. Li, D. Liu, and X. (Sean) Xu, "Measuring Service Quality Based on Customer Emotion: An Explainable AI Approach," *Under Rev. Inf. Syst. Res.*, no. August 2022, p. 114051, 2022.
- [5] M. N. Khuong and N. Q. Dai, "The Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty — A Study of Local Taxi Companies in Ho Chi Minh City, Vietnam," *Int. J. Innov. Manag. Technol.*, vol. 7, no. 5, pp. 228–233, 2016.
- [6] N. L. Rachmawati and D. M. Fitriani, "Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro," vol. XVII, no. 1, pp. 79–89, 2023.
- [7] M. G. Gani, D. Dewanti, M. Z. Irawan, and F. F. Bastarianto, "Determining Priority Service of Yogyakarta Adisutjipto Airport Using Servqual Method and Kano Model," *J. Civ. Eng. Forum*, vol. 5, no. 3, p. 211, 2019.
- [8] E. I. Yulistiyari, C. Umam, and M. R. Fachrozy, "Analisis kualitas pelayanan bus pariwisata dengan metode service quality dan importance performance analysis," *Oper. Excell. J. Appl. Ind. Eng.*, vol. 11, no. 2, p. 144, 2019.
- [9] S. Hidayat *et al.*, "Usulan perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada jasa bus pt. Xyz dengan metode service quality, customer satisfaction index dan importance performance analysis," *J. TIN Univ. Tanjungpura*, vol. 4(2), pp. 182–190, 2020.
- [10] M. I. Hamzah, S. N. Wahab, M. H. Abd Rashid, and B. H. Voon, "Switching intention, WOM and quality of public transport services: A case of the Kuala Lumpur conurbation," *Multimodal Transp.*, vol. 2, no. 3, p. 100082, 2023.
- [11] S. Anastasya, S. Wulandari, and A. A. Suhendra, "Identification Customer Needs of Shuttle Travel by Using Servqual and Kano Methods," vol. 07, no. 02, pp. 166–179, 2023.
- [12] R. E. McKnight, C. E., Pagano, A. N., & Paaswell, "Using quality to predict demand for special transportation.," in *International conference on travel behaviour (in Behavioural research for transport policy)*, 1986.
- [13] A. Vilakazi and K. K. Govender, "Commuters' Perceptions of Public Transport Service in South Africa," *J. Soc. Sci. J. Soc. Sci. J. Soc. Sci.*, vol. 33, no. 31, pp. 258–270, 2014.
- [14] R. Luke and G. J. Heyns, "An analysis of the quality of public transport in Johannesburg, South Africa using an adapted SERVQUAL model," *Transp. Res. Procedia*, vol. 48, no. 2019, pp. 3562–3576, 2020.
- [15] S. I. Putri and A. W. Purbohastuti, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Pada Jasa Transportasi Commuter Line," *J. Ekon. Manaj.*, vol. 5, no. 2, pp. 134–139, 2019.
- [16] V. Yilmaz, E. Ari, and Y. E. Oğuz, "Measuring service quality of the light rail public transportation: A case study on Eskisehir in Turkey," *Case Stud. Transp. Policy*, vol. 9, no. 2, pp. 974–982, 2021.
- [17] V. A. Tuan, N. Van Truong, S. Tetsuo, and N. N. An, "Public transport service quality: Policy prioritization strategy in the importance-performance analysis and the three-factor theory frameworks," *Transp. Res. Part A Policy Pract.*, vol. 166, no. October 2021, pp. 118–134, 2022.
- [18] Y. F. Kuo, J. Y. Chen, and W. J. Deng, "IPA-Kano model: A new tool for categorising and diagnosing service quality attributes," *Total Qual. Manag. Bus. Excell.*, vol. 23, no. 7–8, pp. 731–748, 2012.
- [19] S. Soehodho, "Public transportation development and traffic accident prevention in Indonesia," *IATSS Res.*, vol. 40, no. 2, pp. 76–80, 2017.
- [20] F. Fonseca, S. S. Pinto, and C. Brito, "Service quality in public transportation services-aligning the operations perspective with customer expectations," pp. 1–7, 2010.
- [21] K. S. Sun and H. H. Huang, "The service quality of travel service centers in international airports in Taiwan," *J. Air Transp. Manag.*, vol. 105, no. 1, 2022.
- [22] A. Parasuraman, Ziethaml, and & B. L. V., "SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *J. Retail.*, vol. 62, no. 1, pp. 12–40, 1985.
- [23] R. Islam, M. S. Chowdhury, M. S. Sarker, and S. Ahmed, "Measuring Customer's Satisfaction on

- Bus Transportation,” *Am. J. Econ. Bus. Adm.*, vol. 6, no. 1, pp. 34–41, 2014.
- [24] H. Yulita and B. Wijaya, “Management & Accounting Expose,” *Manag. Account. Expo.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2020.
- [25] L. He, D. Yang, and J. Li, “Improving the Service Quality of Public Transit with Exclusive Bus Lanes: A Perspective from Passenger Satisfaction,” *J. Adv. Transp.*, vol. 2021, 2021.
- [26] C. C. Tseng, “An IPA-Kano model for classifying and diagnosing airport service attributes,” *Res. Transp. Bus. Manag.*, vol. 37, no. March, p. 100499, 2020.