
Evaluasi Komparatif Kualitas Pelayanan Angkot dan Feeder Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk Mengidentifikasi Kesenjangan Kepuasan Penumpang

Lisa Nur Savira Dewi Saputri¹, Febrina Agusti²

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Duta Bangsa
Surakarta

Jl. Ki Mangunsarkoro No. 20, Nusukan, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah

57135. Telp. (0271) 7470550

E-mail: Lisavira775@gmail.com

Abstrak

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan. Namun, rendahnya kualitas pelayanan angkutan kota (angkot) konvensional menyebabkan menurunnya minat masyarakat untuk menggunakannya. Sebagai upaya peningkatan layanan, Pemerintah Kota Surakarta menerapkan sistem transportasi feeder yang terintegrasi dan terstandar. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan membandingkan kualitas pelayanan angkot konvensional dan feeder berdasarkan persepsi dan harapan penumpang menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-komparatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada penumpang yang telah menggunakan kedua moda transportasi tersebut di Terminal Palur. Analisis dilakukan dengan menghitung nilai kesenjangan (GAP) antara persepsi dan ekspektasi pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik angkot maupun feeder masih memiliki nilai GAP negatif pada beberapa dimensi pelayanan, namun secara umum layanan feeder memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan angkot konvensional. Dimensi dengan kesenjangan negatif terbesar pada layanan feeder menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar rekomendasi bagi Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik secara berkelanjutan..

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik, Angkot, Feeder, SERVQUAL.

Abstract

Public transportation plays an important role in supporting urban mobility. However, the low service quality of conventional public minibuss transportation (angkot) has led to a decline in public interest. As an effort to improve service quality, the Surakarta City Government has implemented a feeder transportation system that is integrated and standardized. This study aims to evaluate and compare the service quality of conventional angkot and feeder services based on passengers' perceptions and expectations using the Service Quality (SERVQUAL) method. This research employs a quantitative descriptive-comparative approach, with data collected through questionnaires distributed to passengers who have experienced both modes of transportation at Palur Terminal. The analysis was conducted by calculating the service quality gap (GAP) between perception and expectation across five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that both angkot and feeder services still show negative GAP values in several service dimensions; however, overall, feeder services demonstrate better service quality than conventional angkot. The dimensions with the largest negative GAP in feeder services are identified as priority areas for improvement. This study is expected to serve as an evaluation reference and provide

recommendations for the Surakarta City Transportation Agency in improving public transportation service quality sustainably.

Keywords: Service Quality, Public Transportation, Angkot, Feeder, SERVQUAL.

1. Pendahuluan

Transportasi adalah bagian integral dan selalu terkait dalam keseharian kita. Transportasi memiliki peranan yang krusial dalam mendukung kemajuan negara, menjadi sarana vital yang memperlancar aktivitas ekonomi dan berdampak pada hampir semua sektor kehidupan (Muharrir, dkk. 2023). Signifikansi transportasi umum ini terlihat dari pertumbuhan populasi yang cepat di kawasan perkotaan besar, di mana dengan peningkatan jumlah penduduk, kebutuhan akan layanan angkutan umum atau transportasi publik secara massal menjadi solusi untuk membantu mobilitas warga setiap saat (ode samsul, dll 2023). Namun, kota-kota besar di Indonesia masih berjuang dengan masalah serius akibat ketergantungan yang tinggi terhadap kendaraan pribadi, yang menyebabkan kemacetan parah dan penurunan kualitas udara. Situasi ini semakin diperburuk oleh pandangan negatif mengenai kualitas angkutan umum yang tersedia, sehingga revitalisasi transportasi massal menjadi fokus utama untuk mengembangkan mobilitas urban yang berkelanjutan.

Selama bertahun-tahun, angkutan kota (angkot) telah menjadi pilihan utama sebagai bentuk transportasi para transit yang menghubungkan rute-rute penting di area perkotaan. Namun, sistem operasional angkot yang berbasis pada setoran sering kali menimbulkan masalah tersendiri, seperti kebiasaan ngetem (menunggu penumpang) yang berakibat pada ketidakpastian waktu perjalanan. Sejumlah penelitian juga menunjukkan berbagai keluhan utama dari penumpang angkot, yang menyoroti rendahnya standar kenyamanan fisik (kendaraan yang tua, tanpa pendingin udara) serta kurangnya jaminan keselamatan akibat perilaku pengemudi yang sembrono (Lestari & Wijaya, 2021). Akibatnya, angkot semakin kehilangan daya saingnya, tidak hanya dibandingkan dengan kendaraan pribadi tetapi juga dengan layanan transportasi daring yang menawarkan keandalan yang lebih baik.

Sebagai tanggapan terhadap penurunan mutu layanan, pemerintah di sejumlah daerah seperti Kota Surakarta mulai menerapkan reformasi dalam sektor transportasi melalui sistem feeder yang terorganisir, sering kali di bawah model Buy the Service. Sistem feeder ini disusun agar beroperasi dengan jadwal, rute, dan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang terdefinisi dengan baik, contohnya dengan penggunaan armada modern yang dilengkapi AC serta sistem pembayaran tanpa tunai (penggunaan kartu dan QRIS). Sasaran utama dari perubahan ini ialah untuk mengalihkan permintaan (modal shift) dari angkutan umum dan kendaraan pribadi ke layanan yang lebih dapat diandalkan (Firmansyah, 2021). Pergeseran dari sistem yang terfleksibilitas (Angkot) ke sistem yang terjadwal (Feeder) ini menciptakan dinamika baru yang penting untuk dimengerti dari perspektif harapan penumpang (Setiawan, 2023).

Namun, peralihan dari Angkot ke feeder menimbulkan pertanyaan penting: apakah penumpang benar-benar merasakan peningkatan kualitas layanan? (Hartono, 2020). Penggantian dengan kendaraan baru tidak selalu menjamin kepuasan jika elemen lain seperti ketepatan waktu (keandalan) atau sikap ramah petugas (empati) tetap kurang memuaskan (Wibowo, 2022). Terdapat perbedaan (GAP) antara janji layanan ideal dari feeder dengan pengalaman nyata penumpang sehari-hari, sementara beberapa "unggulan" angkot (seperti fleksibilitas) sudah hilang (Baskara, 2024). Oleh karena itu, hanya dengan membandingkan fasilitas fisik tidak cukup diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.

Untuk secara ilmiah menilai kesenjangan ini, metode Service Quality (SERVQUAL) menjadi alat yang paling tepat dan telah terbukti efektif (Sari, 2019). SERVQUAL tidak hanya menilai kinerja (Persepsi), tetapi juga membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Ekspektasi) oleh penumpang (Putri & Jaya, 2021). Dengan menganalisis kesenjangan dalam lima dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy studi ini dapat secara akurat mengidentifikasi dimensi mana yang telah berhasil

diperbaiki oleh feeder dan, yang lebih penting, dimensi mana yang menunjukkan kesenjangan negatif paling besar yang perlu segera diperbaiki.

2. Metodologi

2.1. Rancangan Kegiatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-komparatif dengan alur tahapan sebagai berikut :

- a. Identifikasi Masalah : Studi pendahuluan terkait keluhan penumpang angkot dan transisi ke feeder.
- b. Studi Literatur : Kajian teori SERVQUAL dan manajemen transportasi publik.
- c. Perancangan Instrumen : Penyusunan dan uji coba kuesioner berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy).
- d. Pengumpulan Data : Penyebaran kuesioner kepada penumpang dan observasi lapangan.
- e. Analisis Data : Perhitungan skor Gap dan Uji Beda (T-Test) menggunakan SPSS.
- f. Kesimpulan: Perumusan rekomendasi perbaikan layanan.

2.2. Ruang Lingkup dan Objek Penelitian

- a. Objek Penelitian : Kualitas pelayanan Angkot Konvensional (Rute Bejen–Palur) dan Feeder Batik Solo Trans (Rute Palur–Kerten).
- b. Subjek (Responden) : Penumpang aktif minimal usia 17 tahun yang menggunakan layanan minimal 2 kali dalam sebulan terakhir.
- c. Lokasi & Waktu : Dilakukan di wilayah operasional terkait dan Kantor UPTD Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta pada 22 September s.d. 9 Desember 2025.
- d. Batasan : Fokus hanya pada pengukuran kualitas layanan (SERVQUAL) tanpa analisis biaya operasional.

2.3. Bahan dan Teknik Pengumpulan Data

- a. Bahan dan Alat Penelitian Instrumen utama berupa Kuesioner (Cetak/Google Form) dengan Skala Likert. Alat pendukung meliputi alat tulis, kamera dokumentasi, serta perangkat lunak SPSS dan Microsoft Excel untuk pengolahan data.
- b. Teknik Pengumpulan Data
 - 1) Data Primer : Diperoleh melalui Kuesioner yang diisi oleh penumpang Angkot dan Feeder serta Observasi langsung terhadap kondisi fisik armada dan situasi antrean.
 - 2) Data Sekunder : Diperoleh dari dokumentasi Dinas Perhubungan (Peta rute, data armada, SOP, dan jumlah penumpang) serta studi pustaka jurnal terkait.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel kuesioner pada penelitian ini dengan menggunakan Non Probability Sampling yang bersifat subjektif yaitu bergantung kepada selera peneliti yang akan mengambil sampel dengan mengacu pada tingkat kepercayaan yang dipakai 95% ($Z = 1,96$) dan tingkat kesalahan (Margin of Error) sebesar 10% ($d = 0,1$). Asumsi populasi (P) ditetapkan maksimal sebesar 0,5. Dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2} = \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2} = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04 \text{ dibulatkan } 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, jumlah sampel minimal adalah 96,04 responden. Untuk mempermudah pengolahan dan meminimalisir kesalahan pengisian (error), maka peneliti membulatkan jumlah sampel menjadi 100 responden. Jumlah ini selanjutnya didistribusikan secara merata ke dalam 2 kelompok layanan untuk keperluan analisis komparatif, yaitu :

- a. Sampel penumpang Angkot (Bejen-Palur) : 50 Responden
- b. Sampel penumpang Feeder (Palur-Kerten) : 50 Responden

Jumlah 50 responden per kategori ini juga memenuhi kaidah Roscoe (1975) yang menyarankan bahwa jika sampel dipecah ke dalam kategori (Angkot dan Feeder), ukuran sampel minimum adalah 30 responden per kategori.

3.2. Variabel Kuesioner

Penelitian ini tidak memakai variabel independen (X) dan dependen (Y) dalam kerangka regresi, tetapi memakai variabel yang diukur dengan pendekatan SERVQUAL. Ada dua variabel utama yang akan diukur untuk setiap atribut layanan yang dianalisis :

- a. Variabel Harapan : Variabel ini menilai seberapa penting atau besar harapan ideal penumpang terhadap atribut layanan tertentu. Ini menunjukkan apa yang dianggap “seharusnya” oleh penumpang mengenai layanan yang baik.
- b. Variabel Persepsi : Variabel ini mengukur seberapa baik kinerja nyata atau pengalaman yang dirasakan penumpang dalam layanan yang mereka terima (baik Angkot maupun Feeder).

Kedua variabel operasional ini digunakan untuk mengevaluasi lima dimensi dari penelitian (variabel konseptual) yang merupakan pokok dari metode SERVQUAL (RATER), yaitu :

- a. Tangibles : Fasilitas fisik, kendaraan, dan penampilan petugas.
- b. Reliability : Kemampuan untuk menyediakan layanan sesuai janji (terutama berkaitan dengan ketepatan waktu).
- c. Responsiveness : Ketersediaan untuk membantu dan kecepatan dalam memberikan layanan.
- d. Assurance : Pengetahuan, keamanan, dan kepercayaan yang diberikan.
- e. Empathy : Perhatian dan kepedulian individu kepada penumpang.

3.3. Pengolahan Data

- a. Uji Validitas Dan Reliabilitas Menggunakan Software Spss

Kuesioner dikatakan valid dan *reliabel* apabila r hitung $>$ r tabel. Untuk uji validitas nilai r tabel dapat dicari dengan nilai $n = 50$, sehingga $df = n - 2 = 48$ dan signifikansi sebesar 5%, maka diperoleh 0,279. Sedangkan uji reliabilitas, nilai *alpha cronbach* harus lebih besar dari 0,60.

- b. Uji Validitas Dan Reliabilitas untuk kuesioner persepsi dan ekspektasi Angkot Konvensional

Dari hasil uji validitas kuesioner persepsi, dinyatakan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel. Dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel kuesioner persepsi dikatakan valid. Pada hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai *alpha cronbach* 0,931 lebih besar dari 0,60. maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner persepsi sudah *reliabe* untuk penelitian ini.

Dari hasil uji validitas kuesioner ekspektasi, dinyatakan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel. Dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel kuesioner persepsi dikatakan valid. Pada hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai *alpha cronbach* 0,916 lebih besar dari 0,60. maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner ekspektasi sudah *reliabe* untuk penelitian ini.

- c. Uji Validitas Dan Reliabilitas untuk kuesioner persepsi dan ekspektasi Feeder

Dari hasil uji validitas kuesioner persepsi, dinyatakan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel. Dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel kuesioner persepsi dikatakan valid. Pada hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai *alpha cronbach* 0,900 lebih besar dari 0,60. maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner sudah *reliabe* untuk penelitian ini.

Dari hasil uji validitas kuesioner ekspektasi, dinyatakan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel. Dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel kuesioner ekspektasi

dikatakan valid. Pada hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai *alpha crombach* 0,863 lebih besar dari 0,60. maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner ekspektasi sudah *reliabe* untuk penelitian ini.

3.4. Perhitungan Nilai

a. Perhitungan nilai persepsi dan ekspektasi Angkot Konvensional

Pada bagian ini perhitungan nilai persepsi untuk V1 sebesar $4 + 3 + 5 + 4 + \dots + 3 + 3 + 4 + 4 = 191:50 = 3,82$. dengan $4 + 3 + 5 + 4 + \dots + 3 + 3 + 4 + 4$ merupakan nilai hasil kuesioner responden dengan jumlah nilai keseluruhan untuk V1 sebesar 191, kemudian dibagi dengan jumlah responden sebanyak 50 sehingga didapatkan hasil 3,82.

Pada bagian ini perhitungan nilai Ekspektsi untuk V1 sebesar $4 + 4 + 5 + 4 + \dots + 4 + 4 + 5 + 4 = 221:50 = 4,42$. dengan $4 + 4 + 5 + 4 + \dots + 4 + 4 + 5 + 4$ merupakan nilai hasil kuesioner responden dengan jumlah nilai keseluruhan untuk V1 sebesar 221, kemudian dibagi dengan jumlah responden sebanyak 50 sehingga didapatkan hasil 4,42.

b. Perhitungan nilai persepsi dan ekspektasi Feeder

Pada bagian ini perhitungan nilai Persepsi untuk V1 sebesar $5 + 4 + 4 + 3 + \dots + 5 + 4 + 4 + 3 = 196:50 = 3,92$. dengan $5 + 4 + 4 + 3 + \dots + 5 + 4 + 4 + 3$ merupakan nilai hasil kuesioner responden dengan jumlah nilai keseluruhan untuk V1 sebesar 196, kemudian dibagi dengan jumlah responden sebanyak 50 sehingga didapatkan hasil 3,92.

Pada bagian ini perhitungan nilai Persepsi untuk V1 sebesar $5 + 4 + 4 + 5 + \dots + 5 + 5 + 3 = 226:50 = 4,52$. dengan $5 + 4 + 4 + 5 + \dots + 5 + 5 + 3$ merupakan nilai hasil kuesioner responden dengan jumlah nilai keseluruhan untuk V1 sebesar 226, kemudian dibagi dengan jumlah responden sebanyak 50 sehingga didapatkan hasil 4,52.

3.5. Perhitungan Nilai GAP

a. Perhitungan nilai GAP Angkot Konvensional

Pada bagian ini akan membahas mengenai nilai *Servqual* dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh 50 responden pengguna *angkot konvensional*. Nilai *Servqual* dari masing-masing variabel diperoleh dari pengurangan nilai rata-rata persepsi dengan rata-rata ekspektasi penumpang. Pada V1 nilai rata-rata persepsi sebesar 3,82 dan nilai rata-rata ekspektasi sebesar 4,42, sehingga nilai *Servqual* adalah sebesar -0,6.

b. Perhitungan nilai GAP Feeder

Pada bagian ini akan membahas mengenai nilai *Servqual* dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh 50 responden pengguna *Feeder*. Nilai *Servqual* dari masing-masing variabel diperoleh dari pengurangan nilai rata-rata persepsi dengan rata-rata ekspektasi penumpang. Pada V1 nilai rata-rata persepsi sebesar 3,92 dan nilai rata-rata ekspektasi sebesar 4,52, sehingga nilai *Servqual* adalah sebesar -0,6.

c. Perbandingan nilai GAP Angkot Konvensional dan Feeder

Tabel 1 Perbandingan nilai GAP Angkot Konvensional dan Feeder

Variabel	GAP Angko	GAP Feeder
V1	-0,60	-0,60
V2	-0,56	-0,36
V3	-0,52	-0,26
V4	-0,76	-0,24
V5	-0,54	-0,16
V6	-0,38	-0,32
V7	-0,26	-0,18
V8	-0,38	-0,18

V9	-0,38	-0,04
V10	-0,14	-0,10
V11	-0,48	-0,22
V12	-0,3	-0,02
V13	-0,18	0,06
V14	-0,30	-0,14
V15	-0,24	-0,04
V16	-0,52	0,04
V17	-0,24	-0,10
V18	-0,20	-0,18
V19	-0,16	0,04

3.6. Pembahasan nilai GAP

a. Angkot Konvensional

Secara keseluruhan, hampir semua variabel memiliki nilai GAP negatif, mengindikasikan bahwa kinerja pada dimensi angkot secara umum jauh di bawah harapan pengguna.

1) Variabel dengan GAP Negatif Terbesar (Prioritas Perbaikan Utama) :

a) V4 (-0,76) : Ini adalah variabel dengan kekurangan terbesar secara keseluruhan dari kedua dimensi. Perlu menjadi prioritas perbaikan yang sangat mendesak untuk layanan Angkot.

b) V1 (-0,60) : Kekurangan yang sangat besar, berada di urutan kedua.

c) V2 (-0,56) dan V5 (-0,54) : Kekurangan yang signifikan.

2) Variabel dengan GAP Negatif Kecil (Paling Mendekati Harapan) :

a) V10 (-0,14) : Meskipun negatif, ini adalah kekurangan terkecil pada aspek Angkot.

b) V19 (-0,16) : Kekurangan terkecil kedua.

c) V13 (-0,18) : Kekurangan terkecil ketiga.

3) Variabel dengan GAP Positif :

Tidak ada variabel yang menunjukkan GAP positif pada dimensi Angkot. Artinya, seluruh aspek layanan Angkot yang diukur belum mampu memenuhi harapan pengguna.

4) Rata-rata GAP Angkot :

Rata-rata GAP Angkot akan jauh lebih negatif dibandingkan GAP Feeder, mengonfirmasi bahwa dimensi Angkot memiliki masalah kinerja yang jauh lebih parah dan mendalam.

a. Feeder

Secara keseluruhan, mayoritas variabel (V1 sampai V12, V14, V15, V17, V18) memiliki nilai GAP negatif, yang mengindikasikan bahwa kinerja pada dimensi Feeder belum memenuhi harapan pengguna.

1) Variabel dengan GAP Negatif Terbesar (Prioritas Perbaikan Utama) :

a) V1 (-0,60) : Ini adalah variabel dengan kekurangan terbesar pada aspek Feeder. Perlu menjadi prioritas utama perbaikan.

b) V2 (-0,36) : Kekurangan yang signifikan, menempati urutan kedua dalam prioritas perbaikan.

c) V6 (-0,32) : Kekurangan yang cukup besar, berada di urutan ketiga.

2) Variabel dengan GAP Negatif Kecil (Cukup Baik, tetapi Masih Belum Memenuhi Harapan) :

a) V12 (-0,02) : Kekurangan sangat kecil, mendekati harapan.

b) V9, V15 (-0,04) : Kekurangan yang kecil.

3) Variabel dengan GAP Positif (Melebihi Harapan) :

- a) V13 (+0,06) : Kinerja pada V13 telah melebihi harapan pengguna. Ini adalah strength point (kekuatan) dari layanan Feeder.
 - b) V16, V19 (+0,04) : Kinerja pada V16 dan V19 juga sedikit melebihi harapan, menunjukkan aspek ini sudah baik.
- 4) Rata-rata GAP Feeder
- Jika dihitung, sebagian besar nilai negatif akan menyebabkan rata-rata GAP Feeder cenderung negatif, mengonfirmasi perlunya peningkatan kinerja secara umum pada layanan Feeder.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan perbandingan kualitas layanan antara Angkot Konvensional dan Feeder melalui metode SERVQUAL di rute Terminal Palur, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas Layanan Angkot Konvensional : Secara keseluruhan, kualitas layanan Angkot Konvensional masih tidak memenuhi ekspektasi penumpang. Hal ini terbukti dari setiap atribut layanan (V1-V19) yang menunjukkan nilai celah negatif. Kesenjangan paling signifikan terlihat pada variabel V4 (Ketersediaan dan kenyamanan fasilitas halte/titik tunggu) dengan celah sebesar -0,76, diikuti oleh variabel V1 (Ketersediaan armada modern) yang menunjukkan celah -0,60. Ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik menjadi kelemahan utama bagi angkot.
- b. Kualitas Layanan Feeder : Kualitas layanan Feeder memperlihatkan performa yang lebih beragam. Walaupun sebagian besar variabel masih menunjukkan nilai negatif, ada beberapa yang telah memenuhi harapan penumpang (bernilai positif). Fokus utama untuk perbaikan pada Feeder terletak pada variabel V1 (Ketersediaan armada angkutan modern) dengan celah terbesar -0,60, diikuti oleh V2 (Kebersihan kendaraan) yang mencatat celah -0,36. Namun, Feeder memiliki keunggulan pada aspek keamanan mengemudi (V13) yang menunjukkan nilai celah positif sebesar +0,06.
- c. Perbandingan Kualitas Layanan : Terdapat perbedaan yang jelas dalam tingkat kepuasan antara kedua jenis transportasi tersebut. Layanan Angkot Konvensional menunjukkan nilai rata-rata yang jauh lebih rendah di hampir semua faktor dibandingkan dengan layanan Feeder. Misalnya, pada faktor V4 (Fasilitas Halte), Angkot memiliki nilai -0,76, sedangkan Feeder hanya -0,24. Ini menunjukkan bahwa secara umum, para penumpang merasakan bahwa kualitas layanan Feeder lebih memuaskan dan lebih sesuai dengan harapan mereka dibandingkan Angkot, meskipun Feeder masih perlu meningkatkan beberapa bidang.
- d. Prioritas Perbaikan Feeder : Berdasarkan analisis terkait nilai negatif yang paling besar, dimensi dan faktor layanan Feeder yang harus menjadi fokus perbaikan adalah dimensi Tangibles (Bukti Fisik), khususnya berkaitan dengan jumlah armada modern yang layak beroperasi (V1) dengan nilai -0,60 dan kebersihan sarana transportasi (V2) dengan nilai -0,36. Selain itu, dimensi Reliability (Keandalan) dalam hal ketepatan waktu kedatangan (V6) dengan nilai -0,32 juga merupakan area penting yang harus segera diperhatikan oleh pihak pengelola.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis diatas, penulis mengemukakan beberapa rekomendasi yang ditujukan untuk Dinas Perhubungan Kota Surakarta serta penyedia layanan sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan :

- a. Pembaruan dan Pemeliharaan Armada (Prioritas Utama) : Dengan mempertimbangkan variabel V1 (Ketersediaan armada modern) yang menunjukkan kesenjangan negatif paling signifikan pada Angkot dan Feeder, disarankan agar Dinas Perhubungan dan penyedia layanan meningkatkan pengawasan terhadap

- jadwal pemeliharaan rutin dan merencanakan penggantian unit yang tidak lagi layak untuk dioperasikan demi kenyamanan penumpang.
- b. Peningkatan Standar Kebersihan : Untuk menangani kesenjangan pada variabel V2 (Kebersihan) di layanan Feeder, disarankan agar penyedia layanan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) kebersihan yang lebih ketat, seperti melakukan pembersihan bagian dalam kendaraan setiap kali armada menyelesaikan satu siklus rute (rit) atau memastikan adanya tempat sampah yang cukup di dalam armada.
 - c. Optimasi Ketepatan Waktu : Mengenai variabel V6 (Ketepatan waktu) pada Feeder yang masih menunjukkan nilai negatif, disarankan untuk meninjau kembali jadwal keberangkatan (headway) khususnya pada jam-jam sibuk, serta menggunakan teknologi GPS untuk melacak posisi armada secara langsung agar dapat mengurangi keterlambatan.
 - d. Peningkatan Fasilitas Titik Tunggu : Untuk rute-rute yang dilalui Angkot, pemerintah disarankan untuk memperbaiki fasilitas titik tunggu atau halte (V4) yang menunjukkan kesenjangan kepuasan paling buruk. Menyediakan tempat berteduh yang baik dan penerangan yang memadai akan sangat membantu dalam meningkatkan pandangan penumpang terhadap layanan transportasi umum secara keseluruhan.
 - e. Untuk Penelitian Selanjutnya : Penelitian ini dibatasi pada metode SERVQUAL. Disarankan kepada peneliti berikutnya untuk menggabungkan metode ini dengan Importance-Performance Analysis (IPA) atau Quality Function Deployment (QFD) demi memperoleh usulan perbaikan teknis yang lebih mendalam, serta memperluas jumlah sampel agar data yang diperoleh lebih representatif.

Daftar Pustaka

- Bahr, S. &. (2018). Evaluasi Tingkat Kualitas Layanan Industri Moda Transportasi Publik Dengan Integrasi Pendekatan Servqual Dan IPA Diagram. *Jurnal Teknik Industri*.
- Firmansyah. (2021). Manajemen Transportasi Publik Modern: Studi Kasus Buy The Service. *Jakarta: Penerbit Transportasi*.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. *Yogyakarta: Gava Media*.
- Hurriyati, R. (2018). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. *Bandung: Alfabeta*.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. *Surabaya: Unitomo Press*.
- Lestari, D. A. (2021). Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Kota. *Jurnal Transportasi Multimoda*.
- Lupiyoadi, R. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Murdianto, Y. R. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.
- Prabowo, O. L. (2023). Kajian Kualitas Pelayanan Bus Primajasa Kelas Bisnis Rute Garut-Bekasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual. *Jurnal Teknik Sipil*.
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Transportasi*.
- Samsul, O. e. (2023). Dinamika Transportasi Publik di Kota Besar. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*.
- Sangadji, E. M. (2018). Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis. *Yogyakarta: Andi Offset*.

- Setiawan, F. (2023). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Angkutan Perkotaan Si Benteng Di Kota Tangerang (Studi Kasus : Gor Jatiuwung – Simpang Gajah Tunggal). *Jurnal Teknik Industri*.
- Sintawati, D. H. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Angkutan Perkotaan Kota Surakarta Dengan Metode Fuzzy Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen Transportasi*.
- Sudarso, A. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan. *Yogyakarta: Deepublish*.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Wardana, A. (2022). Strategi Retensi Penumpang Transportasi Umum. *Jurnal Transportasi Indonesia*.
- Zahra, N. B. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal Teknik ITS*.