

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era persaingan saat ini menuntut adanya perubahan paradigma lama dalam segala bidang, salah satunya adalah bidang transportasi. Pemerintah berupaya untuk mengurangi pencemaran udara dari asap knalpot dari kendaraan agar terciptanya lingkungan yang sehat, segar dan bebas polusi. Kebutuhan transportasi sebagai kebutuhan primer sebagian orang di dunia. Transportasi terbagi dalam beberapa jenis yaitu, transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Transportasi terbagi menjadi 2 jenis yaitu ada yang transportasi umum dan transportasi pribadi.

Upaya pemerintah untuk menetralsir banyaknya kendaraan pribadi yaitu membuat program revolusi mental dalam arti merubah kebiasaan menggunakan kendaraan pribadi dan sadar lingkungan, dengan begitu masyarakat bisa beralih dengan menggunakan angkutan umum untuk menciptakan suasana kota yang lebih baik dan bisa juga mengurangi kemacetan di sejumlah kota-kota besar. Pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum seperti salah satunya yaitu angkot mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi pada masa yang akan datang.

Angkutan perkotaan (angkot) menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan perkotaan dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek. Angkot merupakan salah satu jasa transportasi umum yang murah. Namun begitu, sebagai angkutan umum angkot diharapkan selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik. Menurut Wyckof dalam Algifari (2016:2) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan juga memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM), standar pelayanan minimal merupakan standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Indikator SPM ini meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, keterjangkauan dan keteraturan. Berdasar enam indikator tersebut saling mendukung untuk dapat terwujudnya suatu kualitas pelayanan yang baik (Permenhub Nomor PM 98 Tahun 2013). Banyak usaha jasa yang menetapkan SPM sebagai alat ukur untuk memberikan pelayanan terbaiknya, termasuk jasa transportasi angkutan umum.

Jika kualitas pelayanan sudah memenuhi keinginan konsumen maka akan memberikan kepuasan kepada konsumennya. Pengertian kepuasan konsumen sendiri merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dengan membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan (Kotler dan Keller, 2016:153). Kepuasan konsumen dapat diukur melalui kesesuaian harapan, membeli kembali (*Re-Purchase*) dan kesediaan merekomendasikan (menciptakan *Word Of Mouth*) (Tjiptono, 2019:101). Terpenuhinya kepuasan konsumen akan berdampak positif untuk perusahaan, begitupun sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan menyebabkan efek negatif dimana konsumen tidak ingin lagi untuk menggunakan jasa yang telah ditawarkan karena adanya perasaan kecewa dan bisa saja konsumen beralih ke transportasi lain atau angkutan umum yang lainnya. Upaya untuk memenuhi kepuasan konsumen, salah satunya melalui Standar Pelayanan Minimal.

Angkutan umum mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis dalam mendukung segala aspek kehidupan, baik di bidang ekonomi, sosial, budaya, politik, maupun pertahanan dan keamanan negara. Menurut Yessi (2016:195) Angkutan umum penumpang (konsumen) adalah angkutan penumpang(konsumen) yang dilakukan dengan sistem sewa atau membayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara. Angkuta kota (angkot) merupakan angkutan umum yang sangat digemari oleh konsumen

disemua wilayah di Indonesia. Termasuk diprovinsi Jawa Barat, tepatnya di Kota Bogor.

Kota Bogor merupakan salah kota di Provinsi Jawa Barat yang memiliki stigma selain sebagai kota hujan juga sebagai kota 1000 angkot. Menurut data dari Dinas Perhubungan Kota Bogor (2021), jumlah angkot di Bogor yang resmi tercatat adalah 3.412 unit kendaraan dengan rute keberangkatan sebanyak 23 trayek yang mengelilingi Kota Bogor dan sekitarnya. Berikut data jumlah armada dan jaringan pelayanan di Kota Bogor, sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Jumlah Armada Dan Jaringan Pelayanan Angkutan Umum Di Wilayah Kota Bogor Pada Tahun 2020**

No	Nama Trayek	Jumlah Armada (Unit)	Presentase (%)
1	23 trayek Angkutan Kota (AK)	3.412	43,36
2	10 trayek Angkutan (Perkotaan) Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)	4.426	56,25
3	Koridor Angkutan Masal Trans Pakuan	30	38,12
<b>Jumlah Armada</b>		<b>7.868</b>	

Sumber : Dokumentasi Dishub Kota Bogor, 2021

Berdasar Tabel 1.1 jumlah armada angkutan umum yang ada di Kota Bogor sebanyak 7.868 unit armada, dimana angkot memberi kontribusi mencapai 43,36% dari seluruh pelayanan angkutan umum Kota Bogor. Banyaknya angkot di Kota Bogor membuat Kota Bogor distigmakan sebagai kota seribu angkot. Keberadaan angkot tersebar di sejumlah titik dan membuat kemacetan dimana-mana. Hal inilah yang membuat pemerintah setempat melakukan berbagai upaya untuk menguranginya dengan membuat sejumlah program, seperti *rerouting* atau penggabungan trayek, reduksi kendaraan, hingga yang terbaru, konversi tiga angkot menjadi satu bus. Hal tersebut bukan hanya mengurangi jumlah unitnya, melainkan juga memberikan sarana transportasi yang lebih layak untuk warga setempat. Angkot secara bertahap akan terus dikurangi dan diganti dengan armada bus Trans Pakuan, sedangkan angkot dialih fungsikan menjadi angkutan pengumpan/*feeder* (<https://www.viva.co.id> diakses pada tanggal 4 Desember 2021, pukul 06.44 WIB).

Berdasarkan pendapat Wali Kota Bogor akan adanya pengurangan jumlah angkot yang beroperasi di Kota Bogor yaitu dengan program seperti *rerouting* atau penggabungan trayek, reduksi kendaraan dan konversi tiga angkot menjadi satu bus, dimana program tersebut akan menimbulkan pro dan kontra dari masyarakat maupun operator (supir) angkot. Pada saat ini kendaraan atau armada angkot milik beberapa koperasi jasa angkutan kota baik milik pribadi perseorangan maupun kerjasama dengan beberapa pemilik atau donatur yang memiliki visi dan misi yang sama untuk mendapatkan keuntungan. Berikut terdapat beberapa koperasi jasa angkutan kota di wilayah Kota Bogor, yaitu :

**Tabel 1.2 Data Jumlah Koperasi Jasa Angkutan Kota (Angkot) Di Wilayah Kota Bogor Pada Tahun 2020**

No	Nama Koperasi	Jumlah Armada Angkutan Kota
1	PT. Gunung Salak Perkasa (GSP)	151
2	PT. Setia Mandiri Indah	62
3	PT. Gomecindo Utama Bogor	54
4	Koperasi Angkutan Usaha Bersama (KAUBER)	452
5	Koperasi Duta Jasa Angkutan Mandiri (KOJARI)	531
6	Koperasi Kencana Jaya	161
7	Koperasi Pengusaha Angkutan Kota Bogor (KOJAPAB)	85
8	Koperasi Angkutan Paguyuban (KOSAPAG)	158
9	Koperasi Angkutan Madani	226
10	Koperasi Angkutan Pemilik Mobil (KOPEM)	123
11	Koperasi Pengusaha Angkutan (KOPATA)	738
12	Koperasi Angkutan Indah Mandiri (KOPHIM)	82
13	Koperasi Angkutan Rancamaya (KOMARA)	62
14	Koperasi Angkutan Karya Bersama (KAKB)	99
15	Koperasi Angkutan Pakuan Mandiri (KOPAMA)	73
16	Koperasi Angkutan Mitra Mandiri (KAMMI)	51
<b>Jumlah Angkot Milik Koperasi Di Kota Bogor</b>		<b>3.108</b>

Sumber: Dokumentasi Dishub Kota Bogor, 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 jumlah armada angkot yang dimiliki oleh 16 koperasi di wilayah Kota Bogor sebanyak 3.108 unit armada angkot. Hal ini membuat Dinas Perhubungan Kota Bogor melakukan sosialisasi mengenai Permenhub Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Massal Berbasis Jalan terhadap perusahaan atau koperasi jasa angkutan kota yang ada di wilayah Kota Bogor. Sosialisasi ini merupakan

kegiatan awal dari satu tugas dan misi untuk bisa bersama-sama baik pemerintah pusat dan juga daerah, untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan angkutan kota dan keselamatan penyelenggaraan transportasi di Indonesia. Pemerintah ingin penyelenggaraan transportasi mencapai titik yang lebih baik terkait dengan masalah pelayanan angkutan kota. Perusahaan atau koperasi jasa angkutan kota wajib menyesuaikan SPM ini. Perusahaan atau koperasi angkutan kota yang melanggar akan dikenai sanksi administratif baik berupa peringatan tertulis, pembekuan atau bahkan pencabutan izin.

Menurut Wali Kota Bogor (2021), program reduksi angkutan kota ini sejalan dengan program layanan angkutan umum yang menjadi bagian upaya penataan transportasi di Kota Bogor. (Sumber : <https://www.kompas.id> diakses 4 Desember 2021, Pukul 07.10 WIB). Untuk mendukung program penataan kota tersebut, angkot yang diharapkan akan menjadi angkutan pengumpan atau *feeder* harus memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang baik yang sesuai standar yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bogor, sehingga diharapkan mampu memberikan kepuasan konsumen dalam bertransportasi. Namun jika SPM tidak dipatuhi oleh supir maka dampaknya tidak hanya memberi kepuasan bertansportasi bagi konsumen, namun juga bagi supir akan terkena sanksi berupa tilang atau angkot ditahan sehingga tidak beroperasi. Berikut pelanggaran yang dilakukan oleh supir angkot pada tahun 2021 di Wilayah Kota Bogor :

**Tabel 1.3 Data Pelanggaran Kendaraan Angkutan Kota Di Wilayah Kota Bogor Pada Tahun 2021**

No	Bulan	Kendaraan Ditilang	Kendaraan Ditahan
1	Februari	19	1
2	Maret	20	1
3	April	22	0
4	Mei	26	2
5	Juli	29	0
6	Agustus	29	4
7	September	31	4
8	Oktober	35	0
<b>Jumlah Pelanggaran Angkot</b>		211	12

Sumber: Dokumentasi Dishub Kota Bogor, 2021

Berdasarkan Tabel 1.3 selama bulan Februari - Oktober 2021, jumlah angkot yang terjaring razia dan terbukti melanggar (tilang) sebanyak 211 kendaraan. Dari 211 angkot yang terjaring razia ada 12 angkot ditahan oleh Dinas Perhubungan Kota Bogor. Alasan banyaknya angkot tersebut terkena razia antara lain kondisinya tidak layak jalan, pengemudi yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) dan surat izin trayek. Sedangkan Dinas Perhubungan Kota Bogor memberikan standar kedisiplinan yang ditujukan untuk angkutan kota agar menekankan angka atau tingkat resiko kecelakaan yang disebabkan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh supir atau pengemudi angkot. Setiap bulan Pemerintah khususnya Dinas Perhubungan menekankan batas maksimal pelanggaran tiap bulan yaitu 10 pelanggaran. Namun, pada kenyataannya pada saat ini masih melebihi batas maksimal tersebut sehingga pelayanan sering dikatakan tidak baik serta sering timbul ketidakpuasan dimata konsumen.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap bulan pada tahun 2021 selalu terjadi pelanggaran angkot di wilayah Kota Bogor dan pelanggaran tersebut merupakan pelanggaran terhadap standar pelayanan minimal angkot, jika dalam setiap bulan pelanggaran selalu terjadi dan bahkan meningkat maka untuk memaksimalkan pelayanan kepada konsumen masih jauh dari kata baik dan layak.

Berikut ini terdapat beberapa tanggapan prasurvey yang disebarkan ke-30 responden yang diurai menjadi beberapa pernyataan guna untuk mengetahui kepuasan konsumen dari angkot Kota Bogor yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.4 Tabel Prasurvey Tentang Kepuasan Konsumen**

No	Kualitas Pelayanan	Pernyataan	Jawaban		Interpretasi
			Ya	Tidak	
1	Kesesuaian Harapan	Fasilitas dan pelayanan angkot layak dan memadai	14	16	Sebanyak 53% konsumen menyatakan bahwa fasilitas dan pelayanan angkot kurang layak dan kurang memadai sedangkan 47 % menyatakan hal sebaliknya.
2	Membeli Kembali ( <i>Re-Purchase</i> )	Angkot merupakan pilihan utama saat hendak berpergian menggunakan angkutan umum	13	17	Sebanyak 57% konsumen menyatakan bahwa Angkot bukan pilihan utama saat berpergian menggunakan angkutan umum, sedangkan 43%

3	Kesediaan Merekomendasikan (Menciptakan <i>Word Of Mouth</i> )	Bersedia merekomendasikan angkot sebagai angkutan umum untuk berpergian kepada keluarga dan kerabat	10	20	menyatakan hal sebaliknya. Sebanyak 67% konsumen menyatakan bahwa tidak bersedia merekomendasikan angkot sebagai angkutan umum untuk berpergian kepada keluarga dan kerabat, sedangkan 33% menyatakan hal sebaliknya.
<b>Total</b>			37	53	Sebagian besar konsumen (59%) menyatakan bahwa kepuasan konsumen belum terpenuhi.
<b>Kepuasan Konsumen</b>			41%	59%	

Sumber: Survey Awal Penelitian, Data Diolah 2022

Berdasarkan Tabel 1.4 hasil survey pendahuluan mengenai kepuasan konsumen dengan indikator kesesuaian harapan, membeli kembali (*re-purchase*), dan kesediaan merekomendasikan (menciptakan *word of mouth*) dapat dilihat dari presentasi jawaban yang menjawab “Tidak” lebih tinggi daripada jawaban “Ya”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen yang selama ini belum terpenuhi.

Kondisi angkutan umum wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini bisa dikatakan belum tertata dengan baik. Hal ini disebabkan, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh angkot di Kota Bogor, maka dilakukan survei kualitas pelayanan melalui indikator SPM, melalui media sosial *Instagram* milik Dinas Perhubungan Kota Bogor. Berikut penilaian pengguna (konsumen) terhadap kualitas pelayanan angkot sebagai berikut:

**Tabel 1.5 Rekapitulasi Penilaian Konsumen Terhadap Pelayanan Angkot Bogor Berbasis Standar Pelayanan Minimal**

No	Indikator	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Keamanan	Operator (supir) Angkot masih dibawah umur atau tidak memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi)	6
2	Keselamatan	Operator (supir) Angkot ugal-ugalan terkadang tidak memikirkan keselamatan konsumen	13
3	Kenyamanan	Penumpang/konsumen melebihi kapasitas daya angkut penumpang	7
4	Keterjangkauan	Tarif yang tidak terintegrasi sehingga konsumen membayar mahal	5
5	Keteraturan	Terlalu banyak menghabiskan waktu untuk menunggu konsumen (ngetem)	9
<b>Jumlah Keluhan</b>			<b>40</b>

<b>Total Follower Instagram Konsumen</b>	17.900
<b>Persentase (%)</b>	22%

Sumber: *Instagram*, Data Diolah 2021

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan bahwa tingkat keluhan konsumen selama periode tahun 2021 mencapai 22%. Berdasar Indikator Standar Pelayanan Minimal Angkutan Kota (SPM angkutan kota) menurut Permenhub Nomor PM 10 tahun 2012 diantaranya keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan.

Penilaian terhadap indikator keselamatan merupakan keluhan tertinggi. Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari risiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Banyaknya keluhan dari konsumen tentang operator (supir) angkot ugul-ugalan terkadang tidak memikirkan keselamatan konsumen dengan jumlah keluhan 13 orang. Konsumen merasa jika sepanjang perjalanan keselamatan konsumen tidak terjamin karena operator (supir) angkot ugul-ugalan. Hal tersebut diakibatkan dari target atau setoran yang harus dipenuhi oleh operator (supir) angkot sehingga operator (supir) bersaing dijalan untuk mendapatkan penumpang atau konsumen.

Tanggapan kedua terbanyak pada indikator keteraturan. Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kapasitas waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Terlalu banyaknya waktu habis untuk menunggu konsumen atau penumpang dengan jumlah keluhan 9 orang. Lamanya waktu tunggu itu dengan alasan operator (supir) angkot ingin angkotnya terisi penuh lalu baru jalan dengan harapan tercukupinya uang untuk setoran atau target hariannya. Bertolak belakang dengan tujuan dari konsumen justru mengeluhkan itu karena sebagian dari konsumen merasa bosan dan jenuh karena harus menunggu, tidak jarang sebagian dari konsumen turun dari angkot dan memilih naik angkot lain yang langsung jalan untuk mempercepat waktu agar cepat sampai ke tujuan.

Tanggapan selanjutnya pada indikator kenyamanan. Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi

nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Banyaknya angkot melebihi kapasitas daya angkut penumpang dengan jumlah keluhan 7 orang. Konsumen merasa tidak nyaman jika angkot yang konsumen tumpangi kelebihan muatannya sehingga keadaan didalam angkot menjadi terasa panas dan sumpek yang mengakibatkan rasa kenyamanannya jadi sangat terganggu.

Tanggapan selanjutnya pada indikator keamanan. Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan / atau rasa takut. Banyaknya operator (supir) yang masih dibawah umur atau tidak memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi) dengan jumlah keluhan 6 orang. Keluhan tersebut disampaikan konsumen karena konsumen merasakan tidak aman dan kenyamanannya pun jadi terganggu jika operator (supir) angkot masih dibawah umur bahkan tidak memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi) konsumen takut akan keselamatannya sepanjang perjalanan konsumen tidak terjamin.

Tanggapan selanjutnya pada indikator keterjangkauan. Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Tarif yang tidak terintegrasi sehingga konsumen membayar mahal dengan jumlah keluhan 5 orang. Hal ini sering kali dimanfaatkan oleh operator (supir) angkot karena adanya peluang seperti konsumen membayarkan jasanya dengan mata uang besar dengan alasan tidak mempunyai uang receh atau kembalian. Ada juga yang memanfaatkan untuk konsumen baru atau konsumen yang jarang naik angkot saat ditanyakan tarif operator (supir) angkot sering menaikkan tarif dari yang seharusnya.

Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan melalui seluruh indikator SPM tersebut menunjukkan bahwa kualitas dari pelayanan yang diberikan belum optimal. Hal ini harus ada tindak lanjut dari pihak Dinas Perhubungan Kota Bogor yang merupakan pengawas atau pembina dari angkutan kota tersebut agar tercapai kepuasan pada konsumen. Menurut Ratna Suminar (2017:20) dalam menangani penilaian (keluhan) konsumen secara lebih dini adalah suatu sikap yang bijaksana dan tepat karena perusahaan akan lebih mampu mengantisipasi hal-hal yang dapat

merugikan. Sekecil apapun kekecewaan konsumen merupakan keluhan yang harus ditangani. Sebagai penyedia jasa angkutan kota pemerintah terkhusus Dinas Perhubungan harus sangat dengan cepat menangani keluhan tersebut agar tidak berdampak buruk bagi kualitas pelayanan dimasa akan datang. Dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Angkutan Kota (Angkot) Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM) Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Wilayah Kota Bogor.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana penilaian konsumen terhadap indikator Standar Pelayanan Minimal (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan) dan kepuasan konsumen pada angkutan kota di wilayah Kota Bogor?
2. Bagaimana pengaruh secara simultan indikator Standar Pelayanan Minimal (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan) angkutan kota terhadap kepuasan konsumen pada angkutan kota di wilayah Kota Bogor?
3. Bagaimana pengaruh secara parsial Standar Pelayanan Minimal (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan) terhadap kepuasan konsumen pada angkutan kota di wilayah Kota Bogor?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan dan batasan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini mempunyai tujuan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penilaian konsumen pada indikator Standar Pelayanan Minimal (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan) dan kepuasan konsumen pada angkutan kota di wilayah Kota Bogor.

2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Standar Pelayanan Minimal (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan) angkutan kota terhadap kepuasan konsumen pada angkutan kota di wilayah Kota Bogor.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial Standar Pelayanan Minimal (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan) angkutan kota terhadap kepuasan konsumen pada angkutan kota di wilayah Kota Bogor.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian ini adalah :

##### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini bermanfaat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Manajemen, selain itu penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan ilmu manajemen pemasaran, khususnya kualitas pelayanan berbasis Standar Pelayanan Minimal (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan) dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen pada angkutan kota dengan membandingkan teori-teori yang didapat dari perkuliahan dengan praktek sesungguhnya didalam bisnis.

##### **2. Bagi Pemerintah**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi instansi terkait sebagai masukan atau pertimbangan dalam membuat keputusan terkait permasalahan khususnya mengenai kualitas pelayanan berbasis Standar Pelayanan Minimal (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan) dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen pada Angkutan Perkotaan (Angkot).

##### **3. Bagi Lingkungan Akademik**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pemikiran baru bagi para akademisi dan untuk menggali lebih lanjut penelitian ini serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen pemasaran jasa transportasi dan dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi

pihak-pihak yang memerlukan dan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan referensi penelitian berikutnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini merupakan gambaran umum mengenai isi dan keseluruhan pembahasan, yang bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam mengikuti alur pembahasan yang terdapat dalam penulisan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : TINJUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi penilitan terdahulu, landasan teori yang menjadi acuan dalam penelitian, pengembangan hipotesis penelitian dan kerangka pemikiran.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian mengenai objek dan lokasi penelitian, desain penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisi data yang digunakan.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi uraian mengenai gambaran secara umum lokasi penelitian, karakteristik konsumen, tanggapan konsumen, hasil dan pembahasan.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk instansi guna meningkatkan kualitas pelayanan angkot.