

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

3.1 Pengertian Transportasi

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Definisi Transportasi menurut beberapa ahli sebagai berikut:

3.1.1 Saputra dan Savitri (2020) objek dari suatu tempat dapat dipindahkan, digerakkan, diangkut, ataupun dialihkan dengan mudah ke tempat lain agar objek tersebut memberikan manfaat untuk tujuan lain disebut transportasi.

3.1.2 Muharrir, dkk. (2023) transportasi merupakan bagian integral dan tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari, sehingga transportasi memegang peranan penting dalam menunjang pembangunan nasional, merupakan alat penting yang memperlancar roda perekonomian dan mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan.

3.1.3 Afrina, dkk. (2023) transportasi diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

3.1.4 Haryanda, dkk. (2023) transportasi pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana transportasi berupa kendaraan.

Sehingga dapat disimpulkan dari penjelasan diatas bahwa Transportasi adalah kegiatan perpindahan orang atau barang dari tempat asal ke tempat tujuan.

3.2 Angkutan Umum

Menurut beberapa ahli angkutan umum dapat diartikan sebagai berikut:

3.2.1 Indriani, dkk. (2023) angkutan umum adalah suatu elemen yang sangat mempengaruhi dalam perekonomian masyarakat. Karena angkutan umum bertujuan untuk distribusi barang, jasa, dan tenaga. Angkutan umum bukan saja merupakan sebagai tujuan, angkutan umum disebut juga sarana agar dapat mencapai suatu tujuan dalam mengatasi kesenjangan dalam jarak dan waktu.

3.2.2 Lestari dan Nusa (2023) angkutan umum merupakan alat transportasi yang mengangkut barang dan manusia, untuk memindahkannya kesuatu tempat tujuan, yang disiapkan oleh orang pribadi, swasta, maupun pemerintah, yang dapat digunakan oleh semua masyarakat dengan membayar atau sewa.

Dasar dari angkutan umum tercantum dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan menjelaskan bahwa Angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, nyaman, aman, dan terjangkau dengan pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek dan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek. Angkutan Pedesaan sendiri dijelaskan pada pasal 42.

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, dijelaskan bahwa angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Rencana Umum Jaringan Trayek pedesaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) huruf e memuat paling sedikit: a. asal dan tujuan Trayek merupakan Simpul transportasi pedesaan dan wilayah lainnya yang memiliki potensi bangkitan dan tarikan perjalanan Angkutan pedesaan; b. jaringan jalan yang dilalui dapat

merupakan jaringan jalan nasional, jaringan jalan provinsi, jaringan jalan kabupaten/kota, dan/atau jalan desa; c. perkiraan permintaan jasa Penumpang Angkutan pedesaan; d. Terminal asal dan tujuan serta Terminal persinggahan paling rendah Terminal tipe C atau Simpul transportasi lainnya berupa bandar udara, pelabuhan, dan/atau stasiun kereta api; dan e. jumlah kebutuhan Kendaraan Angkutan pedesaan.

Dalam pasal 117 dijelaskan bahwasannya untuk mengendalikan dan mengawasi pengembangan industri jasa angkutan umum dilakukan melalui: a. Evaluasi trayek dan kebutuhan kendaraan untuk angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek; atau b. Evaluasi jumlah maksimal kebutuhan kendaraan untuk angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Pasal 51 menjelaskan bahwa Kendaraan yang digunakan untuk Angkutan Pedesaan sebagaimana dimaksud harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: a. Nama perusahaan Angkutan umum dan/atau nama merek dagang dan nomor urut kendaraan yang dicantumkan pada sisi kiri, kanan, dan belakang kendaraan serta nomor kendaraan dan nomor uji kendaraan yang dicantumkan pada bagian belakang kendaraan; b. Trayek yang memuat asal dan tujuan serta lintasan yang dilalui dengan dasar putih tulisan hitam yang ditempatkan di bagian depan dan belakang; c. Dilengkapi tanda khusus berupa tulisan Pedesaan dengan huruf kapital dan tebal yang ditempatkan pada badan kendaraan sebelah kiri dan sebelah kanan; d. Pengemudi harus menggunakan seragam perusahaan Angkutan umum yang dilengkapi dengan kartu identitas yang dikenakan di seragam pengemudi yang dikeluarkan oleh setiap perusahaan Angkutan umum; e. Identitas pengemudi yang ditempatkan pada dasbor yang dikeluarkan oleh setiap perusahaan Angkutan umum; f. Dokumen perjalanan yang sah berupa surat tanda nomor kendaraan atas nama badan hukum dan kartu pengawasan dalam bentuk kartu elektronik; g. Dapat dilengkapi fasilitas

bagasi sesuai kebutuhan; h. Mencantumkan nomor pengaduan masyarakat di dalam dan di luar bagian belakang pada kendaraan; dan i. Daftar tarif yang berlaku.

3.3 Pengertian Trayek

Menurut Sahputra, dkk. (2023) trayek angkutan adalah lintasan kendaraan umum atau rute untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus atau mobil biasa yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Trayek adalah lintasan kendaraan bermotor umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil penumpang atau mobil bus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, dan jenis kendaraan tetap serta berjadwal atau tidak berjadwal. Faktor yang digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan trayek adalah:

3.3.1 Pola pergerakan penumpang angkutan umum

Rute angkutan umum yang baik adalah mengikuti pola pergerakan penumpang angkutan sehingga tercipta pergerakan yang lebih efisien. Trayek angkutan umum harus dirancang sesuai dengan pola pergerakan penduduk, sehingga transfer moda pada saat penumpang mengadakan perjalanan dengan angkutan umum dapat diminimumkan.

3.3.2 Kepadatan penduduk

Salah satu faktor yang menjadi prioritas angkutan umum adalah wilayah kepadatan penduduk. Trayek angkutan umum yang ada diusahakan sedekat mungkin menjangkau wilayah yang memiliki potensi permintaan yang tinggi.

3.3.3 Daerah pelayanan.

Pelayanan angkutan umum, selain memperhatikan wilayah yang potensial juga menjangkau semua wilayah perkotaan yang ada. Hal ini sesuai dengan konsep pemerataan pelayanan terhadap penyediaan fasilitas angkutan umum.

3.3.4 Pola tata guna lahan

Pelayanan angkutan umum diusahakan mampu menyediakan aksesibilitas yang baik. Lintasan trayek angkutan umum diusahakan melewati tata guna lahan dengan potensi permintaan yang tinggi.

3.4 Pelayanan Angkutan Umum

Dasar pelayanan angkutan umum tercantum dalam Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 2009, Pasal 140 tentang Angkutan Jalan adalah Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum terdiri atas angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek dan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.

Karakteristik armada Angkutan Pedesaan Kabupaten Lumajang didasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 (Bab 3, Bagian ke 6, Pasal 51) tentang Persyaratan Kendaraan yang digunakan untuk Angkutan Pedesaan, yang isinya sebagai berikut: (1) Angkutan Pedesaan dilaksanakan dalam Jaringan Trayek Pedesaan; (2) Angkutan Pedesaan harus memenuhi kriteria pelayanan sebagai berikut: a. Mempunyai jadwal tetap; b. Melayani angkutan bersifat lambat dengan waktu menunggu relatif cukup lama; c. Melayani angkutan secara terus menerus serta berhenti pada tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang telah ditetapkan untuk Angkutan Pedesaan; d. Dilayani dengan Mobil Bus Kecil atau Mobil Penumpang Umum. (3) Kendaraan yang digunakan untuk Angkutan Pedesaan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: a. Nama perusahaan angkutan umum dan/atau nama merek dagang dan nomor urut kendaraan yang dicantumkan pada sisi kiri, kanan, dan belakang kendaraan serta nomor kendaraan dan nomor uji kendaraan yang dicantumkan pada bagian belakang kendaraan; b. Trayek yang memuat asal dan tujuan serta lintasan yang dilalui dengan dasar putih tulisan hitam yang ditempatkan di bagian depan dan belakang kendaraan; c. Dilengkapi tanda khusus berupa tulisan pedesaan dengan huruf kapital dan tebal yang ditempatkan pada badan kendaraan sebelah kiri dan sebelah kanan; d. Pengemudi harus menggunakan seragam perusahaan angkutan umum yang dilengkapi dengan kartu identitas yang dikenakan di

seragam pengemudi yang dikeluarkan oleh setiap perusahaan angkutan umum; e. Identitas pengemudi yang ditempatkan pada dasbor yang dikeluarkan oleh setiap perusahaan angkutan umum; f. Dokumen perjalanan yang sah berupa surat tanda nomor kendaraan atas nama badan hukum dan kartu pengawasan dalam bentuk kartu elektronik; g. Dapat dilengkapi fasilitas bagasi sesuai kebutuhan; h. Mencantumkan nomor pengaduan masyarakat di dalam dan di luar bagian belakang pada kendaraan; dan i. Daftar tarif yang berlaku. (4) Pelayanan Angkutan Pedesaan harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. (5) Kendaraan dapat dipasang media informasi yang pemasangannya tidak mengganggu identitas kendaraan serta aspek keselamatan dan keamanan penumpang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (6) Bentuk tulisan, ukuran dan identitas kendaraan Angkutan Pedesaan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

3.5 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum

Untuk mengetahui pelayanan angkutan umum sudah berjalan dengan baik atau belum, dapat dievaluasi dengan memakai indikator kendaraan angkutan umum dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan pemerintah yang sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002. Untuk indikator standar pelayanan kendaraan umum dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III. 1 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum

No	Parameter	Standar
1	Waktu antara (<i>headway</i>)	10-20 menit
2	Waktu antara/waktu tunggu 1. Rata-rata 2. Maksimum	1. 5-10 menit 2. 10-20 menit
3	Faktor Muat (<i>load factor</i>)	70%
4	Jarak perjalanan	230-260 (Km/kendaraan/hari)
5	Kapasitas operasi	80-90%

No	Parameter	Standar
6	Waktu perjalanan 1. Rata-rata 2. Maksimum	1. 1-1,5 jam 2. 2-3 jam
7	Kecepatan perjalanan 1. Daerah padat 2. Daerah jalur khusus (busway) 3. Daerah kurang padat	1. 10 – 12 Km/jam 2. 15 – 18 Km/jam 3. 25 Km/jam

Sumber: SK Dirjen Perhubungan Darat No.687/2002

Serta Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek (Bab 1 pasal 1 angka 8). Standar Pelayanan Minimal adalah ukuran minimal pelayanan yang wajib dipenuhi oleh Perusahaan Angkutan Umum dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Jasa yang aman, selamat, nyaman, terjangkau, setara, dan teratur.

3.6 Manajemen Operasional Angkutan Pedesaan

Pengoperasian angkutan umum tidak terlepas dari sudut pandang kepentingan penumpang dan pengusaha angkutan dengan tetap memperhatikan serta mempertimbangkan kebijaksanaan pemerintah setempat.

Parameter-parameter yang akan digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 adalah:

3.6.1 Frekuensi Kendaraan

Nilai frekuensi diperoleh dari jumlah kendaraan pada setiap rute yang melewati ruas jalan dan masuk atau keluar terminal pada satuan waktu tertentu, dalam hal ini dihitung dalam setiap jam. Semakin tinggi frekuensi maka semakin baik pelayanan angkutan umum tersebut, baik itu pada jam sibuk maupun di luar jam sibuk. Pada jam sibuk frekuensi minimal adalah 12 kend/jam dan pada jam tidak sibuk frekuensi minimal adalah 6 kend/jam.

$$Frekuensi = \frac{60}{headway} (kend/jam) \quad \text{Rumus III. 1 Rumus Frekuensi}$$

3.6.2 Faktor Muat

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui rata-rata jumlah penumpang yang diangkut masing-masing trayek angkutan tersebut sesuai dengan permintaan yang ada. Standar yang digunakan adalah 70% maka pelayanan pada trayek tersebut memuaskan penumpang.

$$LF = \frac{Jumlah\ Penumpang}{Kapasitas} \times 100\% \quad \text{Rumus III. 2 Faktor Muat}$$

3.6.3 Perhitungan Waktu Menunggu Angkutan Umum

Waktu yang diperlukan penumpang untuk menunggu angkutan umum sampai datangnya angkutan. Waktu tunggu angkutan umum rata-rata adalah 5-10 menit. Waktu menunggu sangat dipengaruhi oleh frekuensi dari angkutan. Dengan menggunakan fungsi dari headway kendaraan maka waktu kendaraan umum dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Waktu\ Tunggu = \frac{1}{2} \times headway \quad \text{Rumus III. 3 Rumus Waktu Tunggu}$$

3.6.4 Headway

Headway merupakan jarak antar kendaraan yang satu dengan yang lainnya. Headway dihitung dengan rumus berikut:

$$H = \frac{60}{f} \quad \text{Rumus III. 4 Rumus Headway}$$

Keterangan:

H = *Headway*

F = Frekuensi

3.6.5 Waktu Perjalanan

Waktu perjalanan adalah waktu yang ditempuh angkutan umum saat melakukan perjalanan dari asal ke tujuan. Waktu perjalanan pergi pulang (RTT) adalah waktu perjalanan dari tempat asal menuju tempat tujuan, kemudian balik lagi ke tempat asal.

3.6.6 Tingkat Operasi

Persentase jumlah kendaraan yang beroperasi dengan jumlah kendaraan yang diijinkan oleh pemerintah untuk beroperasi.

3.6.7 Jumlah Penumpang Terangkut

3.7 Analisis Metode *Fuzzy Servqual (Service Quality)*

Metode *Fuzzy Servqual* (Service Quality) merupakan metode yang digunakan untuk mendefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima menurut Marcellly Widya, dkk. (2018). *Fuzzy Servqual* bermanfaat untuk menempatkan nilai yang lebih sempurna pada peneliti karena adanya subjektifitas responden pada pengisian informasi di lapangan. Contohnya seorang responden menentukan pilihan setuju, apakah pilihan tadi cenderung ke arah relatif atau ke sangat setuju. Hal ini mengakibatkan perbedaan tingkat penilaian. Oleh sebab itu untuk mengatasi subjektifitas responden tersebut maka digunakan metode *Fuzzy Servqual*. Proses perhitungan dalam *Fuzzy Servqual* terdiri atas Fuzzyfikasi dan defuzzyfikasi. Fuzzyfikasi yaitu penentuan *Triangular Fuzzy Number* (TFN) & defuzzyfikasi adalah penentuan nilai *crisp fuzzy*. *Triangular Fuzzy Number* (TFN) adalah range nilai menurut bobot jawaban responden. TFN terdiri menurut 3 nilai batas yaitu nilai batas bawah (a), nilai tengah (b) & nilai batas atas (c). Setiap pilihan diberikan range nilai yg akan dihitung memakai rumus untuk memilih TFN. Di bawah ini merupakan rumus untuk menentukan *Triangular Fuzzy Number* (TFN).

Tabel III. 2 *Triangular Fuzzy Number*

Tingkat Kepuasan	<i>Triangular Fuzzy Number</i>		
	A	B	c
Tidak Baik	0,25	0	0
Kurang Baik	0,5	0,25	0
Cukup Baik	0,75	0,5	0,25
Baik	1	0,75	0,5
Sangat Baik	1	1	0,75

Sumber: Falmon 2020

$$\begin{aligned} \text{Batas bawah (a)} &= \frac{b_{i1} \times n_1 + b_{i2} \times n_2 + b_{i3} \times n_3 + \dots + b_{i(k-1)} \times n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k} \\ \text{Batas tengah (b)} &= \frac{b_{i1} \times n_1 + b_{i2} \times n_2 + b_{i3} \times n_3 + \dots + b_{ik} \times n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k} \\ \text{Batas atas (c)} &= \frac{b_{i2} \times n_1 + b_{i3} \times n_2 + \dots + b_{ik} \times n_{(k-1)} + b_{ik} \times n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_{(k-1)} + n_k} \end{aligned} \quad \text{Rumus III. 5 Rumus TFN}$$

Keterangan:

b_i = rata-rata nilai fuzzy set per tingkat

n = jumlah responden per tingkat kepentingan

Setelah melakukan Fuzzyfikasi yaitu dengan menentukan nilai TFN, selanjutnya dilakukan defuzzyfikasi dengan melakukan perhitungan nilai *Crisp Fuzzy* yaitu dengan menghitung nilai rata-rata dari nilai batas bawah (a), nilai tengah (b), nilai batas atas (c).

$$\text{Crisp Fuzzy} = \frac{a+b+c}{3} \quad \text{Rumus III. 6 Crisp Fuzzy}$$

Keterangan:

a = nilai batas bawah

b = nilai batas tengah

c = nilai batas atas

Menurut Falmon (2020) Nilai *Crisp Fuzzy* inilah yang akan digunakan pada perhitungan selanjutnya yaitu menghitung kesenjangan persepsi dan harapan pengguna. Skor persepsi dan skor harapan merupakan nilai crisp fuzzy persepsi dan nilai crisp fuzzy harapan.

3.8 Metode *Importance Performance Analysis*

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan fasilitas dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menurut Saputra dan Savitri (2020). Menurut Falmon (2020) Penelitian ini menggunakan metode *servqual* yang dikombinasikan dengan metode fuzzy untuk mengetahui kesenjangan/gap antara harapan dan persepsi konsumen yang menunjukkan kualitas pelayanan melalui lima dimensi *servqual* yaitu, *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty*. Menurut Kurniati, dkk. (2019) tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu perubahan pelayanan bagi pelanggan terhadap kinerja fasilitas. Skala likert 5 tingkat digunakan untuk

mengukur tingkat kepentingan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Kelima tingkat diberi skor sebagai berikut:

Tabel III. 3 Lima Tingkat Skor Nilai

No	KATEGORI		BOBOT NILAI
	KEPENTINGAN	KEPUASAN	
1	TIDAK PENTING	TIDAK PUAS	1
2	KURANG PENTING	KURANG PUAS	2
3	CUKUP PENTING	CUKUP PUAS	3
4	PENTING	PUAS	4
5	SANGAT PENTING	SANGAT PUAS	5

Sumber: Kurniati, dkk. 2019

Berdasarkan penelitian tingkat pelayanan dan tingkat kepentingan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara pelayanan dan kepentingan pengguna jasa angkutan umum. Tingkat kesesuaian yang diperoleh adalah hasil perbandingan kualitas pelayanan berdasarkan skor kinerja dengan skor tingkat kepentingan pada masing–masing unsur kualitas pelayanan pada setiap item. Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) jenis variabel, yaitu variabel X dan variabel y yang menunjukkan:

1. Variabel x: merupakan kinerja pelayanan (kepuasan).
2. Variabel y: merupakan harapan/kepentingan.

Menurut Falmon (2020) bersamaan untuk mengetahui tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} 100\% \quad \text{Rumus III. 7} \quad \text{Rumus Kesesuaian}$$

Responden

Keterangan:

Tki =Tingkat Kesesuaian Responden.

Xi = Skor Penilaian Unsur Pelayanan.

Yi= Skor Penilaian Kepentingan Pengguna Terhadap Unsur Pelayanan.

Setelah diketahui perolehan jumlah tingkat kesesuaian tersebut maka dapat dikategorikan menjadi sebagai berikut:

1. 0-50% = termasuk kategori rendah
2. 51-75% = termasuk kategori sedang
3. 76-100% = termasuk kategori tinggi.

Selanjutnya untuk mengetahui skor rata-rata kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut pelayanan dapat diukur dengan persamaan berikut ini:

$$X = \frac{\text{Jumlah skor penilaian kinerja}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$Y = \frac{\text{Jumlah skor penilaian kepentingan}}{\text{jumlah responden}}$$

Rumus III. 8 Rumus Skor Rata-rata

Nilai rata-rata tersebut dapat menunjukkan sikap responden terhadap pelayanan yang diberikan, dengan standar:

1. $1,00 \leq$ nilai indikator kinerja $\leq 2,50$ berarti pengguna jasa memiliki sikap yang negatif terhadap indikator yang bersangkutan.
2. $2,51 \leq$ nilai indikator kinerja $\leq 3,50$ berarti pengguna jasa memiliki sikap yang netral terhadap indikator tersebut.
3. $3,51 \leq$ nilai indikator kinerja $5,00$ berarti pengguna jasa memiliki sikap positif terhadap indikator tersebut.

Menurut Margiandistira, dkk. (2023) nilai X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinat titik-titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak pada diagram kartesius. Penjabaran dari diagram kartesius dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Sumber: Margiandistira, dkk. 2023

Gambar III. 1 Diagram Kartesius

Selanjutnya hasil perhitungan tersebut diletakkan dalam kuadran yang ada di dalam Diagram Kartesius tersebut, yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas Tinggi/ Lebih Penting, Kurang Puas) Menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting / sangat penting mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun pihak manajemen perusahaan belum dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pengguna jasa. Akibatnya pelanggan merasa kurang puas atau tidak puas serta pihak manajemen atau penyedia jasa harus meningkatkan tingkat pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa.
2. Kuadran II (Pertahankan/ Lebih Penting, Lebih Puas) Menunjukkan tingkat kepuasan/ kinerja dari kualitas pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan. Oleh karena itu wajib dipertahankan atribut ini dianggap penting / sangat penting oleh pelanggan, dan dalam pelaksanaannya pelanggan telah merasa puas / sangat puas.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah / Kurang Penting, Kurang Puas) Menunjukkan atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan dilakukan biasa-biasa saja, dianggap kurang penting/ tidak penting oleh pelanggan dan kinerjanya pun dinilai kurang memuaskan / tidak memuaskan pelanggan.
4. Kuadran IV (Berlebihan/ Kurang Penting, Lebih Puas) Menunjukkan atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting/ tidak penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya memuaskan/ sangat memuaskan.