

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan jumlah penduduk yang pesat menimbulkan masalah baru di bidang transportasi. Jumlah penduduk yang sangat besar ini melahirkan berbagai masalah baru di antaranya adalah kemacetan lalu lintas di jalan raya. Pemerintah dewasa ini sudah mulai menerapkan berbagai solusi untuk mengatasi kemacetan tersebut, yaitu salah satunya dengan menciptakan transportasi umum (*public transportation*). Ada berbagai macam transportasi yang diterapkan di oleh pemerintah saat ini antara lain angkutan umum dan juga angkutan yang lebih khusus yaitu *busway*, tetapi hal ini masih dirasa kurang cukup memadai.

Banyak negara lain di luar Indonesia telah berusaha sekuat tenaga untuk mengatur transportasi. Beberapa negara boleh dikatakan berhasil dalam menerapkan sistem transportasi di dalam kota seperti *subway*, *waterway*, *airway*, *superway*, *cable car*, *busway*. Salah satu kota yang berhasil menerapkan *busway* adalah Curitiba yang merupakan ibukota dari negara Parana di bagian selatan Brasil. Kota ini adalah kota yang memiliki fenomena menarik diantara kota lainnya sehubungan dengan penerapan sistem jalan bus. Tahun 1972 dialihfungsikan jalan raya menjadi jalan untuk pejalan kaki. Jalur bus mempunyai lima koridor berbeda, dengan empat jenis jasa: bus *express*, bus pengumpan (*feeder*), bus antar tetangga, dan langsung, dengan 20 terminal pengintegrasian. Layanan langsung menggunakan dua jenis bus berukuran 25 m panjangnya (270 penumpang) yang membawa penumpang pada saat-saat jam sibuk yaitu pukul 22.00. Untuk keamanan sistem pembayaran maka dilakukan antrian dimana 70 orang dibiarkan untuk berjalan lebih dahulu baru diikuti dengan penumpang lainnya.

Porto Alegre, Brasil pada tahun 1976 di kota ini muncul rekomendasi untuk didirikan implementasi dari koridor yang berbeda untuk bus (jalan lintang dan radial yang menghubungkan kota besar). Sistem ini dibuat dari 14 privat dan 1 jalur publik, termasuk lima koridor untuk bus. Koridor ini dihubungkan dengan stasiun pergantian, yang ditekankan (dikenal) akan koordinasinya yang efisien di dalam zona pemberangkatan dan desainnya yang sesuai (terminal multimodal).

Pemberhentian terletak di tengah jalan lebar dan akses untuk para penumpang dimudahkan oleh lampu pemberhentian khusus. Sekarang ini, sistem ini mengangkut 1 juta penumpang per hari.

Bogota, Columbia mempunyai sistem Transmillenium yang mengandalkan 6 koridor belalai yang dipisahkan dengan 2 jenis jasa/layanan, yang pertama untuk kecepatan/*express* (pemberhentian spesifik di dalam rute) dan yang lainnya merupakan *standard* (berhenti di sepanjang/seluruh rute). Koridor ini dipisahkan, dengan *busway* eksklusif ganda, mengijinkan layanan di dalam rute dan pemberhentian (bus pengumpan (*feeder*) untuk perjalanan lalu lintas). Pemberhentian terletak di tengah koridor, dirancang untuk pintu masuk dari kedua arah, dan itu menggunakan kartu cerdas untuk metode pembayaran. Itu menggunakan ke tiga pintu untuk menumpang.

Quito, Ekuador mempunyai trolleybus elektrik yang menjadi bagian dari suatu sistem pandu bus dengan pemisahan cara pengoperasian yaitu bus *express* dan bus pengumpan (*Feeder*). Jalan diposisikan di tengah zona dari platform dan dibagi menjadi 2 bagian: salah satunya untuk penggunaan eksklusif yaitu trolleybus (11.2 km) dan penggunaan eksklusif yang lain digunakan oleh bus konvensional (4.9 km). Di persimpangan, sinyal lalu lintas diprogram untuk memberikan prioritas kepada trolleybus. Pemberhentian ini merupakan suatu kombinasi dari pulau atau fisik medium, dengan platform terangkat, pembayaran yang diantisipasi, dan pintu yang lebih luas untuk memudahkan proses pemberangkatan.

Kota Amerika Utara dan Australia mempunyai ciri khas mereka sendiri dan sangat berbeda dari Eropa dan sekitar Amerika Selatan, berkaitan dengan struktur perkotaan mereka. Alur BRT mempunyai suatu perluasan penting dan digunakan untuk memenuhi permintaan akses ke kota besar dari kediaman tetangga, melintasi area dengan kepadatan penduduk rendah. Di samping itu, harus ada penambahan ini berkaitan dengan perluasan wilayah dari kota-kota besar, di mana jarak dari perjalanan lebih besar/jauh daripada di Eropa.

Di Ottawa, Kanada menggunakan sistem Transitway yang mempunyai 26 km lajur jalan yang dipergunakan eksklusif oleh bus, mencakup lajur bus di jalan utama dari area keramaian di kota dan batas luar (jalan raya), dengan 5 setasiun

perpindahan (*4 Park&Ride*). Mereka menyajikan suatu desain yang baik untuk lokasi pemberhentian dan stasiun perpindahan. Penempatan stasiun berdasar pada dekatnya potensi perjalanan dan zon generator. Truk melayani peredaran no 95 dan 97 sepanjang Transitway dan jasa/layanan mereka 22 jam per hari.

Di Adelaide, Australia menerapkan sistem O-Bahn yang menggunakan suatu rel bus untuk menghubungkan area pusat kota dengan bagian pinggir timur laut dari kota (zone dari jalan raya yang terlampau padat). Itu menggunakan 18 lajur bus dan mempunyai dua akses stasiun pada masing-masing rute yang terakhir (dapat bertukar tempat). Kemampuan beradaptasinya ditekankan oleh bus yang mampu meninggalkan batasan-batasan mereka dan beredar melalui jalan normal (memperkecil perpindahan) dan memotong area yang terlampau padat. Mereka dapat menjangkau kecepatan maksimum sampai dengan 100 km/jam dengan rata-rata kecepatan 80 km/jam.

Selain Adelaide yang menerapkan *busway* adalah Queensland. Bagi pemerintah Queensland *busway* dianggap salah satu pilihan untuk menekan kepadatan lalu lintas. Stasiun *busway* dikembangkan di node kunci utama untuk layanan dan menggabungkan pusat-pusat kegiatan yang berbeda dengan membuat jalur frekuensi layanan yang tinggi. Pada tahun 1995, rencana untuk sebuah jaringan dari lima koridor *busway*, menghubungkan dengan jaringan kereta api untuk meningkatkan konektivitas transportasi umum di seluruh kota. *Busway* akan meningkatkan pengoperasian armada bus, mengurangi biaya pemeliharaan dan perjalanan dan memaksimalkan efektivitas daerah investasi di bus.

Di Selandia Baru di kota Auckland terdapat Northern *Busway* yang menerapkan sebuah sistem bus rapid transit yang secara fisik dipisahkan dari jalur bus dan berdedikasi dengan fasilitas taman bersama Negara Highway 1 di utara Auckland, Selandia Baru, menghubungkan North Short City dengan pusat bisnis Auckland. Hal ini mengurangi waktu perjalanan untuk bis, terutama pada Auckland (dari sekitar satu jam dengan mobil saat jam sibuk menjadi sekitar setengah jam dengan bus) dan dalam North Short City itu sendiri, di mana ia menjadi tulang punggung dari sebuah bus-ambisius berbasis sistem transportasi umum.

Dalam kasus kota-kota di Eropa, peningkatan populasi yang besar di suatu wilayah dikenal di perkotaan. Karakteristik ini adalah pokok/penting dalam waktu perencanaan awal sistem pengangkutan publik di kota. Selain itu di Eropa lebih sering untuk ditemukan sensibilitas ekologis yang tinggi untuk kepentingan suatu wilayah. Di hampir seluruh transportasi umum di Eropa merupakan suatu alat terbatas dan dimanfaatkan oleh para pemakai dan pemerintah, untuk memperkecil permasalahan dari suatu pertumbuhan lalu lintas yang tak dapat dikendalikan. Sistem BRT berada dalam kompetisi langsung dengan jaringan jawatan kereta api regional dan perkotaan serta LRT, yang menyajikan suatu pengembangan pesat di benua ini.

Di Dublin, Irlandia menerapkan jaringan Mutu Bus Koridor (QBCS) yang merupakan suatu penimbunan dari 11 koridor dengan frekuensi tinggi, satu lajur bus dan desain yang sesuai untuk pemberhentian dan pembacaan jaringan yang mudah. *Busway* sangat menguntungkan karena mengizinkan mereka untuk masuk dan meninggalkan persimpangan di depan lalu lintas yang lain. Peraturan dari sinyal lalu lintas dan pendeteksian selektif mengizinkan prioritas bus di persimpangan. Lajur bus dibedakan dengan larangan putaran, warna berbeda, dan permukaan area yang terpisah.

Di Stockholm, Sweden menerapkan jaringan truk bus yang mempunyai empat jalur (biru) dengan angka-angka sederhana (satu sampai empat) beredar melalui jalan raya utama (jelas dan dapat dimengerti oleh para pemakainya). Jaringan ini mempunyai 24,1 km lajur yang dipisahkan, mencakup koordinasi dari 140 sinyal lalu lintas di mana 70 di antaranya diberi prioritas perpindahan. Pemberhentian dicat merah dalam rangka memudahkan pengertian dan kejelasan. Pemberangkatan diijinkan oleh tiga pintu. Bus menggunakan bahan bakar yang bersih seperti ethanol (bentuk 1-3-4) dan metanol (bentuk 2).

Kota-kota besar di Indonesia juga mengalami perkembangan yang pesat untuk jumlah penduduknya yang disebabkan karena pertumbuhan penduduk setempat, maupun karena banyaknya pendatang dari desa dengan alasan ingin mendapatkan pekerjaan di kota. Sehingga menyebabkan kemacetan lalu lintas yang semakin parah. Di kota Jakarta sekarang ini sudah menerapkan sistem *busway* walaupun belum terasa maksimal manfaatnya. Ini dikarenakan jalan-jalan

di kota Jakarta tidak terlalu lebar (di negara lain lebar jalan minimal 5 jalur), dan juga seharusnya menggunakan *busway* susun 4 tingkat seperti di negara lain sehingga menghemat pembelian bus.

Tidak berbeda halnya dengan kota Surabaya sebagai kota metropolis terbesar kedua setelah Jakarta (ibu kota). Jumlah penduduk di Surabaya semakin meningkat sehingga masalah kemacetan lalu lintas pun juga tidak bisa dihindarkan. Kemacetan lalu lintas sangat parah khususnya di jalan-jalan protokol (jalan utama) maupun jalan-jalan sekunder yang menuju daerah industri, perkantoran, pasar, maupun tempat-tempat umum yang lainnya. Kemacetan terparah sangat terasa ketika jam-jam kerja di mulai maupun ketika jam kerja usai di saat para pekerja berangkat dan pulang kerja.

Kemacetan yang ada di kota Surabaya ini disebabkan karena terlalu banyaknya pengguna jalan raya, baik kendaraan pribadi (mobil pribadi maupun sepeda motor) maupun kendaraan umum (angkutan kota). Belum lagi kemacetan diperparah karena kondisi jalan yang mulai mengalami kerusakan, sehingga kendaraan tidak bisa melaju dengan lancar namun harus merambat untuk menghindari kecelakaan.

Untuk mengatasi kemacetan lalu lintas yang sedemikian parah, sebenarnya pemerintah kota sejak awal sudah menerapkan salah satu solusi seperti di negara lain, yaitu menyediakan sarana angkutan umum bus kota, yaitu bus Damri yang dikelola oleh Perusahaan Umum (Perum) Damri. Di kota Surabaya belum menerapkan sistem *busway* seperti di kota Jakarta karena masih adanya pro kontra penduduk kota Surabaya akan dampak dari *busway*. Ada yang berpendapat bahwa nanti jumlah lajur jalan akan berkurang karena satu lajur akan terpakai untuk *busway* serta akan berdampak semakin memperparah kemacetan yang sudah ada. Namun di pihak yang pro sendiri berpikiran jauh kedepan. *Busway* ini bukan semata-mata untuk menekan kemacetan melainkan merubah pola pikir penduduk kita untuk beralih dari kendaraan pribadi menuju kendaraan umum seperti *busway* ini. Dengan demikian penggunaan kendaraan pribadi bisa ditekan dan subsidi BBM pun bisa berkurang dan dialihkan ke sektor-sektor lainnya yang mendesak dan sangat memerlukan. Dan tingkat polusi pun bisa diminimalisir serta banyak aspek lainnya yang menguntungkan.

Rute jalan bus Damri telah ditentukan secara merata, yaitu ada yang melewati pusat perkantoran, pusat industri, pusat perbelanjaan, pelabuhan udara (bandara), maupun tempat-tempat umum yang lain. Jika fasilitas atau keberadaan bus Damri ini digunakan secara optimal oleh penduduk kota Surabaya dan sekitarnya, maka kemungkinan besar masalah kemacetan di Surabaya bisa dihindarkan atau paling tidak bisa ditekan serendah mungkin.

Adanya bus Damri yang beroperasi setidaknya dapat mengurangi kemacetan lalu lintas, terutama di jalan-jalan protokol Surabaya. Ada banyak masyarakat yang menggunakan bus Damri, terutama untuk *rute-rute* yang jauh, atau masyarakat yang tidak mempunyai alternatif lain untuk sampai di tempat tujuan. Itulah sebabnya, bus Damri akhirnya menjadi salah satu pilihan yang tepat sebagai alat transportasi yang murah bagi masyarakat.

Permasalahannya, penduduk di kota Surabaya ini menggunakan bus Damri tidak berdasarkan kepuasannya atas *service* dan *value*. Ini dikarenakan *service* dan *value* yang diterima tidak memadai dan juga gaya hidup penumpang bus Damri yang tidak peduli atas *service* dan *value* tersebut. Ketidakpedulian ini dikarenakan kebanyakan penumpang bus Damri berpendapat pelayanan yang diterima tidaklah penting asal mereka sampai ke tujuan.

Perum Damri sebagai perusahaan penyedia jasa angkutan bus, tentu mempunyai komitmen memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa angkutan murah tersebut agar memperoleh kepuasan. Menurut Schiffman dan Kanuk (2004, p.14), "*Customer satisfaction is the individuals's perception of the performance of the product or service in relation to his or her expectations.*" Maksudnya, kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan atas kinerja produk/pelayanan dalam hubungan memenuhi harapan yang dimiliki. Pada kenyataannya, ada penumpang yang puas menggunakan bus Damri, penumpang tidak begitu memusingkan dengan layanan yang diperolehnya, karena menyadari bahwa tarif bus relatif murah bila dibandingkan dengan menggunakan jasa transportasi lain, misalnya taksi, sehingga kepuasan bukan merupakan tujuan akhir penumpang. Sebaliknya, ada pula penumpang bus Damri yang mengaku tidak puas atas pelayanan para awak atau personil bus (hasil wawancara peneliti dengan beberapa penumpang bus Damri). Ketidakpuasan dapat dimungkinkan

karena pelayanan para personil bus tidak maksimal. Kiranya realitas kepuasan/ketidakpuasan pelanggan tersebut sangat menarik sekali untuk dievaluasi keterkaitannya dengan kualitas pelayanan (*service quality*) dan *perceived value* yang diberikan oleh Perum Damri atau personil bus Damri kepada masyarakat.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2003), bahwa *service quality* memiliki lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* yang kesemuanya dapat dijadikan alat untuk mengkaji suatu pelayanan. *Reliability* menunjukkan kemampuan perusahaan bus Damri memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (*providing service as promised*), akurat (*accurately*), dapat dipercaya, dan konsisten kepada pengguna jasa. Hal itu dapat diwujudkan melalui kemampuan bus Damri untuk secara konsisten dengan jadwal pemberangkatannya, waktu tiba, tulus hati dalam menyelesaikan masalah penumpang, memberikan informasi posisi bus apabila mendekati *halte*, dan keandalan dalam menyelesaikan masalah penumpang. Di mana kesemuanya itu dapat membuat para penumpang bus tepat waktu tiba di tempat tujuan.

Responsiveness menunjukkan daya tanggap perusahaan bus kota Damri terhadap kebutuhan penumpang (pengguna jasa), cepat dalam memberikan pelayanan, dan senang hati membantu pelanggan dalam menentukan pilihan pelayanan sesuai dengan keinginan pengguna jasa. Hal itu dapat diwujudkan melalui kemampuan personil bus Damri (supir, kondektur, dan kernet) cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, sistem *ticketing* yang benar (selalu memberikan tiket kepada pelanggan yang sudah bayar), dan penanganan bagasi/bawaan penumpang yang terkontrol. Di mana kesemuanya itu dapat membuat para penumpang merasa lebih nyaman.

Assurance menunjukkan suatu jaminan dan pemberian rasa aman personil bus Damri kepada penumpang yang memerlukan dukungan pengetahuan yang memadai, kesopanan (*courtesy*), sikap profesional, serta percaya diri. Hal itu dapat diwujudkan melalui pengetahuan dan kecakapan personil bus Damri yang memadai, kemampuan personil perusahaan menjawab pertanyaan penumpang, reputasi perusahaan dalam hal keselamatan penumpang, jaminan keamanan bagasi/bawaan penumpang, dan jaminan keselamatan penumpang. Di mana kesemuanya itu dapat membuat para penumpang merasa lebih aman.

Empathy menunjukkan kepedulian dan perhatian (*attention*) personil bus kota Damri kepada semua penumpang, meliputi kemudahan melakukan hubungan atau komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para penumpang. Hal itu dapat diwujudkan melalui perhatian personil bus Damri secara individu kepada penumpang, pemahaman kebutuhan khusus penumpang, peduli atas keamanan penumpang, peduli atas kenyamanan penumpang, dan peduli dalam mengantisipasi kebutuhan penumpang. Di mana kesemuanya itu dapat membuat para penumpang merasa lebih dihargai.

Tangibles menunjukkan meliputi penampilan fasilitas fisik (*appearance of physical facilities*), peralatan, personil, dan material-material yang dimiliki oleh perusahaan bus Damri. Hal itu dapat diwujudkan melalui kebersihan bus Damri secara keseluruhan (luas dan dalam), kerapian seragam dan penampilan personil, penataan kursi yang nyaman untuk duduk, kesejukan AC, dan terpampangnyanya rambu-rambu di dalam bus dengan jelas. Di mana kesemuanya itu dapat membuat para penumpang merasa berada di tempat yang indah sehingga dapat menimbulkan motivasi untuk berkarya.

Tabel 1.1 *Rute* Bus Damri, Harga Karcis, Daya Muat, Jam Operasi dan Jumlah Armada

<i>Rute</i> Perjalanan	Harga Karcis	Jam Operasi (WIB)	Daya Muat (orang)	Jumlah Armada
Bungurasih-Jembatan Merah	Rp 2.800	05.00 – 24.00	54	10
Bungurasih-Joyoboyo	Rp 1.700	05.00 – 24.00	54	9
Bungurasih-Perak (Lewat Tengah) AC	Rp 3.000	05.00 – 21.00	48	20
Bungurasih-Perak (Lewat Tengah) tanpa AC	Rp 2.000	05.00 – 24.00	54	19
Bungurasih-Perak (Lewat Tol)	Rp 2.800	05.00 – 24.00	54	16
Bungurasih-Wilangun (Lewat Tol)	Rp 3.200	05.00 – 24.00	54	15
Bungurasih-Bandara Juanda (AC)	Rp 10.000	05.00 – 22.30	48	18
			Jumlah	107

Sumber: Humas Terminal Bungurasih, Surabaya.

Berdasarkan informasi yang diterima dari Humas Terminal Bungurasih (Maret 11, 2008), ada sebanyak 107 armada bus Damri yang dioperasikan setiap harinya pada tujuh *rute* dengan waktu atau jam operasi dan harga karcis yang berbeda-beda (lihat Tabel 1.1.).

Jam beroperasi bus Damri pada semua *rute* yang padat penumpang antara jam 6.30 – 7.30 (WIB), yaitu jam-jam di mana pada penumpang berangkat kerja atau sekolah, dan jam 16.00 – 18.00 (WIB), yaitu jam pulang kerja. Di antara tujuh *rute* yang paling banyak penumpangnya adalah *rute* Bungurasih-Perak (Lewat Tengah) AC, sebaliknya *rute* yang paling sedikit penumpangnya adalah *rute* Bungurasih-Joyoboyo. Apabila ditinjau dari harga karcis, *rute* Bungurasih-Joyoboyo adalah yang paling murah (Rp 1.700), sedangkan *rute* yang paling mahal harga karcisnya adalah *rute* Bungurasih-Bandara Juanda (AC), yaitu Rp 10.000.

Sesuai dengan informasi yang diterima dari Humas Terminal Bungurasih (Maret 11, 2008), dari tujuh *rute* bus Damri di atas, *rute* yang banyak dikomplain atau dikeluhkan oleh para penumpang adalah *rute* Bungurasih-Bandara Juanda (AC). Ini dikarenakan *tarif* untuk *rute* tersebut paling mahal dibandingkan *rute-rute* yang lain padahal jarak tempuh lebih pendek, yaitu kurang lebih 20 menit. Oleh karena itu kami memilih *rute* Bungurasih-Bandara Juanda (AC) untuk melakukan penelitian karena penelitian ini layak untuk dilakukan dengan adanya faktor kepuasan dan ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima. Berdasarkan dari informasi tersebut, dilakukan penelitian di dalam bus kota Damri selama dua kali perjalanan (pulang-pergi) dengan dua bus yang berbeda (01 April 2008). Berdasarkan hasil pengamatan awal tersebut diketahui bahwa, rata-rata para penumpang kurang puas dengan pelayanan pada *rute* tersebut. Para penumpang sering mengeluh karena bus Damri sering tidak tepat waktu, lantainya kurang bersih, AC kurang dingin, penumpang melebihi kapasitas 32 orang sehingga ada yang berdiri, kondisi bus kurang baik-ketika berjalan agak goyang, sopir agak ugal-ugalan atau kasar dalam nyetir, ada tempat TV tetapi tidak ada TVnya, dan yang paling ironis yaitu ada juga penumpang yang tidak diberi karcis walaupun sudah membayar.

Ketidakpuasan penumpang atas pelayanan bus Damri pada *route* Bungurasih-Bandara Juanda tersebut dapat dipahami karena harga karcis pada *route* tersebut sangat mahal, bila dibandingkan dengan harga karcis untuk *route-route* yang lain. Pada hakekatnya, para penumpang ingin mendapat *service quality* yang baik sebanding dengan harga yang telah dibayarnya, tetapi dalam realitasnya ada penumpang yang tidak mendapatkan *service quality* yang baik, seperti yang diinginkan.

Dengan semakin kritisnya masyarakat pengguna jasa bus Damri, berharap pada permintaan terhadap pelayanan yang berkualitas semakin meningkat, bahkan pengguna jasa tidak menoleransi adanya kegagalan dan kerusakan atas pelayanan/jasa yang dibeli. Realitas tersebut sebagai mana yang dikatakan oleh Taguchi (2000, p.37) bahwa, “*Customer requirements for quality are becoming stricter and more numerous. Customer will not tolerate failures and defects.*” Pernyataan tersebut secara bebas dapat diartikan bahwa pelanggan selalu ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pelanggan tidak akan mentoleransi adanya kegagalan dan kecacatan kualitas. Sebaliknya, pelanggan ingin mendapatkan nilai atau *perceived value* dari produk/jasa yang dikonsumsi sesuai dengan harga yang dibayar untuk memenuhi harapannya. Jadi, pelanggan tidak akan menoleransi adanya kegagalan dan kerusakan suatu jasa yang dikonsumsi, demikian halnya dengan penumpang atau pengguna jasa bus Damri, yang telah bersedia membayar harga karcis yang relatif mahal. Itulah sebabnya, Perum Damri hendaknya mengelola *service quality*nya sedemikian rupa agar pengguna jasa mendapatkan *value*, puas, dan semakin percaya (*trust*) pada pelayanan bus Damri di waktu-waktu yang akan datang. Kepercayaan pengguna jasa itu penting, karena kepercayaan merupakan dasar dari segala bentuk hubungan antara manusia, atau hubungan bisnis untuk jangka panjang (Darmayanti, 2004).

Berdasarkan fenomena atau realitas yang ada dan teori di atas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana penilaian pelanggan atau pengguna jasa atas *service quality* bus Damri ditinjau dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, serta *perceived value* yang dirasakan dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan *trust* pelanggan bus Damri, dengan judul penelitian, ”Studi *Service Quality* dan *Perceived Value* serta

Pengaruhnya terhadap *Trust* Pelanggan dan Kepuasan Sebagai Mediasi pada Jasa Angkutan Bus Kota Damri Rute Bungurasih Bandara Juanda di Surabaya.”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1 Bagaimana tingkat kepuasan konsumen Bus Kota Damri Rute Bungurasih Bandara Juanda di Surabaya?
- 2 Faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen Bus Kota Damri Rute Bungurasih Bandara Juanda di Surabaya?
- 3 Bagaimana tingkat *trust* (kepercayaan) Bus Kota Damri Rute Bungurasih Bandara Juanda di Surabaya?
- 4 Apakah ada hubungan signifikan antara *service quality*, *perceived value*, dengan kepuasan konsumen Bus Kota Damri Rute Bungurasih Bandara Juanda di Surabaya?
- 5 Apakah ada hubungan signifikan antara kepuasan dengan kepercayaan konsumen Bus Kota Damri Rute Bungurasih Bandara Juanda di Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini, yaitu:

1. Mengukur tingkat kepuasan para konsumen Bus Kota Damri Rute Bungurasih Bandara Juanda di Surabaya.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen Bus Kota Damri Rute Bungurasih Bandara Juanda di Surabaya.
3. Mengukur tingkat *trust* (kepercayaan) Bus Kota Damri Rute Bungurasih Bandara Juanda di Surabaya.
4. Mengetahui hubungan *service quality*, *perceived value*, dengan kepuasan konsumen Bus Kota Damri Rute Bungurasih Bandara Juanda di Surabaya.
5. Mengetahui hubungan kepuasan dengan kepercayaan konsumen Bus Kota Damri Rute Bungurasih Bandara Juanda di Surabaya.

1.4. Batasan Penelitian

Penelitian dilakukan hanya pada *service quality* dan *perceived value* berkaitan dengan kepuasan dan kepercayaan pada penumpang bus Damri jurusan Bungurasih – Bandara Juanda Surabaya pada bulan Nopember sampai Desember 2008.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Sebagai bentuk nyata untuk mendukung berkembangnya dunia ilmu pengetahuan di era global dewasa ini dalam bentuk literatur, khususnya untuk pokok bahasan *service quality*, *perceived value*, kepuasan, dan *trust* pelanggan, yang nantinya diharapkan dapat menjadi acuan bagi para peneliti lain yang akan mengembangkan hasil penelitian ini di waktu yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Manajemen Perum Damri

Sebagai alternatif sumbangan pemikiran dalam meningkatkan kepuasan dan *trust* pelanggan melalui kinerja *service quality* dan *perceived value* yang baik agar perusahaan dapat unggul dalam persaingan di tengah-tengah bisnis transportasi yang sangat marak dewasa ini.

b. Bagi Peneliti

Sebagai bentuk nyata dalam menerapkan teori manajemen pemasaran dan perilaku konsumen yang diperoleh di bangku kuliah pada dunia usaha dan sekaligus melatih diri dalam memahami serta menganalisis masalah bisnis.