

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai Transportasi Kereta Api, Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru, Persepsi dan Preferensi, Tingkat Kepuasan dan lainnya mengenai studi kepustakaan yang akan dijelaskan pada bab ini.

2.1 Transportasi Kereta Api

Transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan manusia, baik untuk keberlangsungan interaksi antara manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain. Aktivitas kehidupan sosial merupakan ciri keberadaan manusia sebagai masyarakat yang berkelompok, adanya kegiatan masyarakat tersebut memerlukan alat atau sarana penunjang yang memadai. Sarana penunjang tersebut antara lain layanan transportasi atau jaringan transportasi.

Transportasi menciptakan guna tempat (*place utility*), karena nilai barang menjadi lebih tinggi di tempat tujuan dibandingkan dengan tempat asal, selain dari itu barang tersebut diangkut cepat sehingga sampai di tempat tujuan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan. Transportasi merupakan kegiatan jasa pelayanan (*services activities*). Jasa transportasi dibutuhkan untuk membantu kegiatan sektor-sektor lain (sektor pertanian, sektor perindustrian, sektor pertambangan, sektor perdagangan, sektor konstruksi, sektor keuangan, sektor pemerintahan, transmigrasi, pertahanan-keamanan dan lainnya) untuk mengangkut barang dan manusia dalam kegiatan pada masing-masing sektor tersebut. Oleh karena itu jasa transportasi dikatakan sebagai *derived demand* atau permintaan yang diderivasi atau turunan, artinya permintaan jasa transportasi bertambah karena diperlukan untuk melayani berbagai kegiatan ekonomi dan pembangunan yang meningkat.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian, menjelaskan bahwa kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan

perjalanan kereta api. Sedangkan prasarana perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan.

Kereta api sendiri terdiri dari lokomotif, kereta, dan gerbong. Lokomotif merupakan kendaraan rel yang dilengkapi dengan mesin penggerak dan pemindah tenaga kepada roda-roda dan khusus digunakan untuk menarik kereta penumpang dan atau gerbong barang. Kereta merupakan salah satu rangkaian dari kereta api yang berfungsi untuk mengangkut penumpang. Sedangkan rangkaian yang digunakan untuk mengangkut barang atau binatang disebut gerbong. Adapun keunggulan dari kereta api, yaitu:

1. Jangkauan operasional meliputi jarak dekat dan jarak jauh.
2. Perkeretaapian berdampak ekonomis dalam pemakaian ruang, serta tidak polutif.
3. Lebih aman, karena dalam segi operasional memiliki keandalan keselamatan perjalanan yang lebih baik dan sedikit kendalanya (terhindar dari macet).
4. Perubahan cuaca dan iklim tidak terlalu mempengaruhi angkutan kereta api

2.2 Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB)

Perkembangan kondisi pandemi COVID-19 di Indonesia lambat laun kini kian membaik seiring berjalannya waktu, hal ini tentu saja merupakan salah satu hasil dari kerjasama yang baik antara seluruh elemen masyarakat. Dimulai dari pelaksanaan PPKM, menerapkan protokol kesehatan, serta melaksanakan vaksinasi yang telah dilaksanakan dengan sangat baik membuat Indonesia telah berhasil membuat Indonesia berani melakukan transisi dari pandemi menuju endemi. Meskipun belum mencapai endemic, Indonesia sudah memasuki masa adaptasi kebiasaan baru, dimana masyarakat sedikit demi sedikit sudah mulai beraktivitas seperti biasa lagi. Berdasarkan Pusat Informasi COVID-19 Kota Bandung, saat ini kasus COVID-19 di Kota Bandung tercatat per tanggal 6 September 2022, terdapat 894 kasus positif dan 91.428 kasus konfirmasi sembuh (sejak awal tahun 2020).

Meskipun demikian, pemerintah meminta masyarakat untuk tetap melakukan upaya pengendalian salah satunya dengan tetap menerapkan protokol kesehatan secara disiplin dan optimal, sebagaimana berikut ini:

1. Gunakan masker setiap beraktivitas dan berinteraksi dengan orang lain, masker dapat melindungi dan mengurangi risiko penularan dari droplet orang serta memperkecil area sembur virus ke area sekitar.
2. Jaga jarak aman, menjaga jarak minimal 1-2 meter dengan orang lain adalah upaya untuk mencegah semburan droplet yang dapat terjadi tanpa disadari.
3. Mencuci tangan, harus dilakukan dengan benar menggunakan sabun dan air mengalir serta dilakukan selama 20 detik.
4. Hindari kerumunan serta tingkatkan imunitas tubuh.

2.3 Peraturan Menteri Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) dilakukan oleh, sebagai berikut:

1. Calon Penumpang :
 - a. Mengenakan masker dan menyiapkan alat kesehatan yang dibutuhkan
 - b. Mematuhi dan menjaga jarak fisik (*physical distancing*)
 - c. Mematuhi prosedur yang diarahkan oleh petugas
 - d. Mengutamakan untuk melakukan pendaftaran diri secara daring (*onlinecheck in*) untuk penumpang transportasi yang menggunakan sistem pendaftaran secara daring (*online check in*).
2. Operator Sarana Transportasi :
 - a. Menjual tiket secara daring (online) serta menjamin penerapan jaga jarak fisik (*physical distancing*)
 - b. Menyeterilkan sarana transportasi melalui penyemprotan disinfektan, menerapkan jaga jarak fisik (*physical distancing*) di setiap sarana transportasi, dan menyediakan peralatan pengecekan kesehatan

- c. Memastikan seluruh personil sarana transportasi dinyatakan sehat oleh instansi kesehatan atau dokter yang berwenang, menyediakan cadangan personil sarana transportasi untuk perjalanan jarak jauh, dan menyediakan peralatan kesehatan bagi personil sarana transportasi paling sedikit berupa masker, sarung tangan, dan penyanitasi tangan (hand sanitizer)
 - d. Untuk angkutan bus, menaikkan penumpang pada tempat yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Operator Prasarana Transportasi :
- a. Menjamin penerapan protokol kesehatan berupa sterilisasi rutin melalui penyemprotan disinfektan dan jaga jarak fisik (physical distancing)
 - b. Menyiapkan tempat cuci tangan atau penyanitasi tangan (hand sanitizer) pada pintu masuk prasarana transportasi
 - c. Memastikan semua petugas dalam keadaan sehat dan mengenakan alat kesehatan pribadi berupa masker dan sarung tangan bagi petugas kesehatan.
 - d. Melaksanakan pemeriksaan suhu tubuh penumpang sesuai dengan protokol kesehatan dan dalam hal pemeriksaan menunjukkan suhu tubuh paling rendah 38°C (tiga puluh delapan derajat Celcius), penumpang ditolak untuk diangkut dan dirujuk ke fasilitas kesehatan untuk diperiksa kesehatan.
 - e. Menyiagakan posko kesehatan yang dilengkapi dengan tenaga medis di prasarana transportasi dan berkoordinasi dengan Rumah Sakit Rujukan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) terdekat
 - f. Menyediakan ruang istirahat untuk personil prasarana transportasi.
 - g. Memastikan adanya sirkulasi udara yang baik pada gedung operasional dan pelayanan umum.

Mengacu pada Surat Edaran Nomor 84 Tahun 2022 yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri dengan Transportasi Perkeretaapian Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), syarat perjalanan kereta api antarkota sebagai berikut:

1. Calon penumpang dengan usia 18 tahun ke atas wajib telah mendapatkan vaksin dosis ketiga (booster);
2. Calon penumpang yang berstatus wna (warga negara asing), berasal dari perjalanan luar negeri dengan usia 18 tahun ke atas wajib telah mendapatkan vaksin kedua;
3. Calon penumpang dengan usia 6-17 tahun wajib telah mendapatkan vaksin dosis kedua;
4. Calon penumpang dengan usia 6-17 tahun berasal dari perjalanan luar negeri dikecualikan dari kewajiban vaksinasi.
5. Calon penumpang dengan usia di bawah 6 tahun dikecualikan terhadap syarat vaksinasi namun wajib melakukan perjalanan dengan pendamping yang telah memenuhi ketentuan vaksinasi covid-19;
6. Calon penumpang yang diatur dalam poin 1 s.d 5 tidak wajib menunjukkan hasil negatif tes rt-pcr atau rapid test antigen dan dapat melakukan perjalanan dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat;
7. Calon penumpang dengan kondisi kesehatan khusus atau penyakit komorbid yang menyebabkan Calon penumpang tidak dapat menerima vaksinasi dikecualikan terhadap syarat vaksinasi, tidak wajib menunjukkan hasil negatif tes rt-pcr atau rapid test antigen dan wajib melampirkan surat keterangan dokter dari rumah sakit pemerintah yang menyatakan bahwa yang bersangkutan belum dan/atau tidak dapat mengikuti vaksinasi covid-19
8. Suhu badan tidak lebih dari 37.3 derajat celcius;
9. Penumpang wajib menggunakan masker kain 3 (tiga) lapis atau masker medis menutupi hidung, mulut dan dagu selama perjalanan kereta api dan selama berada di stasiun kereta api atau ketika berada dalam kondisi kerumunan;
10. Mengganti masker secara berkala setiap empat jam, dan membuang limbah masker di tempat yang disediakan;
11. Mencuci tangan secara berkala menggunakan air dan sabun atau hand sanitizer terutama setelah menyentuh benda yang disentuh orang lain;

12. Menjaga jarak minimal 1.5 meter dengan orang lain serta menghindari kerumunan;
13. Wajib menerapkan dan mematuhi protokol kesehatan yaitu memakai masker, mencuci tangan dengan sabun di air mengalir, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, mengurangi mobilitas dan menghindari makan bersama serta menggunakan hand sanitizer (6m);
14. Dihimbau untuk tidak berbicara satu arah maupun dua arah melalui telepon ataupun secara langsung sepanjang perjalanan.

2.4 Persepsi dan Preferensi

Menurut Wahyono (2006) persepsi merupakan pandangan, penangkapan seseorang tentang sesuatu yang dipengaruhi oleh informasi yang diterima dan interpretasinya terhadap informasi tersebut. Persepsi terhadap alternatif hiburan dan macam-macam tujuan wisata dikondisikan oleh tiga elemen penting, yaitu pengalaman pribadi, preferensi dan cerita dari orang lain menurut. Persepsi seseorang tentang sesuatu dapat memberikan kesan, penilaian, pendapat terhadap orang lain yang dapat mempengaruhi pendapat orang tersebut.

Preferensi berasal dari Bahasa Inggris “Preference” yang berarti sesuatu yang lebih diminati, suatu pilihan utama, atau merupakan kebutuhan prioritas. Preferensi merupakan suatu hal yang harus didahulukan atau diutamakan dari pada yang lain. Preferensi penumpang Kereta Api Argo Parahyangan tentang Health Protocol Implementation yang dimaksud disini adalah atribut atau faktor yang menjadi kepentingan penumpang Kereta Api Argo Parahyangan.

2.5 Tingkat Kepuasan

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai wujud perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya, artinya apabila kinerja sebuah perusahaan dibawah harapan konsumen maka konsumen akan merasa kecewa begitu pula sebaliknya, apabila kinerja perusahaan tersebut baik sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan konsumen. Menurut

Kotler dan Keller (2008) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

2.6 Uji Validitas

Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya. Uji validitas bertujuan untuk mengukur seberapa sermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun dapat mengukur apa yang perlu diukur atau dapat dikatakan bahwa uji ini dilakukan untuk mengetahui sah atau tidaknya setiap pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan Nilai r hitung dengan r tabel. Nilai r hitung nantinya ayang akan digunakan sebagai tolak ukur yang menyatakan valid atau tidaknya item pertanyaan yang digunakan untuk mendukung penelitian. Kriteria pengujian Uji Validitas sebagai berikut:

- Jika r hitung $>$ r tabel, maka insrumen penelitian dikatakan valid
- Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrument penelitian dikatakan invalid.

2.7 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dengan membandingkan nilai Cronbach's alpha dengan tingkat atau taraf signifikan yang digunakan. Tingkat atau taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5m 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika nilai Cronbach's alpha $>$ tingkat signifikan, maka isntrumen dikatakan reliabel
- Jika nilai Cronbach's alpha $<$ tingkat signifikan, maka instrument dikatakan tidak reliabel.

2.8 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis atau analisis tingkat kinerja/presepsi dan kepentingan/prefrensi pengunjung digunakan untuk memetakan hubungan antar presepsi dan preferensi dari atribut-atribut yang telah ditentukan. *Importance Performance Analysis* terdiri dari dua komponen yaitu, analisi kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon pengunjung terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat persepsi dan preferensi dari atribut-atribut tersebut.

2.8.1 Analysis GAP

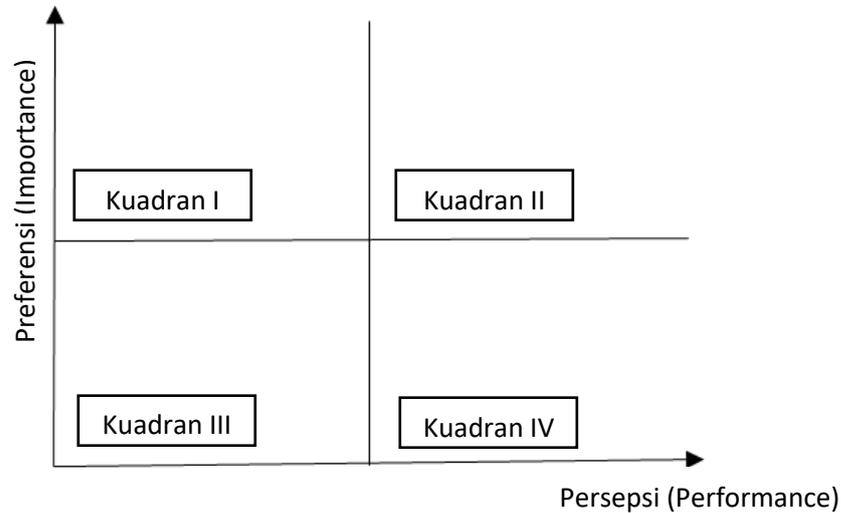
Analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja atribut dengan harapan pengunjung terhadap atribut tersebut. Gap Analysis itu sendiri merupakan bagian dari metode IPA (*Importance-Performance Analysis*). Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis.

Gap positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar dari pada skor persepsi akan diperoleh *Gap* negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti *gap* semakin besar. Apabila total *gap* positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, *gap* adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai *gap* yang semakin kecil (Irawan, 2002).

2.8.2 Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat

kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.



Gambar 2.1

Diagram Kartesius

Diagram ini terdiri atas empat kuadran (Supranto, 2001):

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang di harapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara pengelola obyek wisata Danau Sentani tetap berkonsentrasi pada kuadran ini.

2. Kuadran II (Pertahankan)

Merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden dan faktor-faktor yang dianggap oleh responden sudah sesuai dengan yang diharapkan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadikan atribut tersebut memiliki keunggulan di mata responden.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dinggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya biasa saja atau tidak terlalu

istimewa. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh responden amat kecil.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh responden, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga pengelola obyek wisata Danau Sentani dapat menghemat biaya.

2.9 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian “*Improvement Priorities of Train Transport Service*” yang dilakukan oleh Tina Agustien dan Tulus Haryono (2020), bertujuan untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan penumpang kereta api (PT.KAI) terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada, sekaligus untuk mengetahui fasilitas apa saja yang perlu ditingkatkan kembali. Penelitian ini menggunakan metode analisis *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penumpang merasa puas dengan kelengkapan peralatan darurat, keamanan dan keselamatan serta staff kereta yang profesional. Namun penumpang juga merasa kurang puas dengan konten fasilitas TV, harga makanan dan minuman, dan ruang kaki pada tempat duduk. Berdasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA), kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT.KAI adalah ketersediaan akses internet, dan fasilitas kabin terutama pada isi konten siaran TV dan ruang kaki pada tempat duduk.. Selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Hatane Samuel dan Nadya (2009) dengan judul “*Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya*” bertujuan untuk menganalisa kualitas kinerja PT.KAI dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi dari *Servoce Quality (SERVQUAL)*, serta melihat pengaruh dan hubungannya terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan, menggunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis *structural Equation Model (SEM)*. Hasil dari

penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT.KAI menurut penumpangnya yaitu sudah baik. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan oleh penumpang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki nilai positif terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan di Stasiun Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid-19” yang dilakukan oleh Safrudin Kurniawan, Handoko, dan Yuwono Wiarco (2021), dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atas penerapan protokol kesehatan di Stasiun Nganjuk pada masa Pandemi Covid-19 serta atribut apa saja yang harus dipertahankan atau ditingkatkan menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan pada hasil penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan calon penumpang terhadap penerapan protokol kesehatan adalah sebesar 84,97% dan termasuk pada kategori Sangat Puas. Sedangkan untuk atribut yang perlu dipertahankan untuk kedepannya yaitu tersedia *handsanitizer* atau tempat cuci tangan dengan sabun, petugas dalam kondisi sehat dan memakai alat kesehatan pribadi berupa masker dan sarung tangan pribadi, kondisi stasiun yang selalu bersih dan rapi dengan sirkulasi udara yang baik, dan melakukan cek suhu tubuh penumpang sesuai protokol kesehatan.

Selain penelitian-penelitian diatas, pada penelitian dengan judul “*Integration Kano Model & QFD To Evaluate Minimum Service Standards on Penataran Train During The COVID-19 Pandemic*” yang dilakukan oleh Achmad Wicaksono, Muhammad Ruslin Anwar, dan Nur Aldi Firmansyah (2021). Penelitian ini menggunakan metode Kano Model Analysis dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi nilai minimum standard pelayanan terkait protokol kesehatan pada masa adaptasi kebiasaan baru. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat 7 variabel yang termasuk pada kategori *One dimensional*, dan 3 variabel pada *Attractive Category*. Dari 10 variabel yang menjadi standar pelayanan ideal adalah penyediaan *handsanitizer*, pembersihan kereta api dengan disinfektan, dan pengecekan suhu tubuh menjadi prioritas utama. Fasilitas jarak sosial pada lantai dan informasi pencegahan penyebaran

COVID-19 melalui visual adalah dua layanan yang direkomendasikan untuk diterapkan di KA Penataran di masa pandemi.

Berdasarkan penelitian “Choosing a package carrier during COVID-19 pandemic: An integration of pro-environmental planned behavior (PEPB) theory and service quality (SERVQUAL)” yang dilakukan oleh Josephine D. German, Anak Agung Ngurah Perwira Redi, Yogi Tri Prasetyo, Satria Fadil Persada, Ardvin Kester S. Ong, Michael N. Young, dan Reny Nadlifatin (2022), bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat konsumen Filipina untuk memilih pengiriman atau pengangkutan paket dimasa pademi COVID-19 menggunakan teori perilaku terencana pro-lingkungan (PEPB) terpadu dan kualitas layanan (SERVQUAL). Menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan konstruksi tingkat tinggi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi konseumen tentang kegiatan pro-lingkungan juga merupaka kontibutor penting karena kepedulian lingkungan yang dirasakan dan dukungan otoritas yang dirasakan secara tidak langsung mempengaruhi niat perilaku. Penelitian ini juga menjelaskan untuk mengembangkan dan memvalidasi meodel terpadu tentang keberlanjutan dan kualitas layanan dalam pengiriman paket jasa, sekaligus memberika saran kepada penyedia layanan unutuk memastikan kualitas dan keamanan pengiriman paket selama pandemi.

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Artikel	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1.	Tina Agustien, Tulus Haryono (2020) Improvement Priorities of Train Transport Service	<ul style="list-style-type: none"> Melihat bagaimana tingkat kepuasan penumpang kereta api (PT.KAI) terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada Mengetahui fasilitas apa saja yang perlu ditingkatkan kembali 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 	Penumpang merasa puas dengan kelengkapan peralatan darurat, keamanan dan keselamatan serta staff kereta yang profesional. Namun penumpang juga merasa kurang puas dengan konten fasilitas TV, harga makanan dan minuman, dan ruang kaki pada tempat duduk. Berdasarkan hasil dari <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT.KAI adalah ketersediaan akses internet, dan fasilitas kabin terutama pada isi konten siaran TV dan ruang kaki pada tempat duduk.
2.	Hatane Samuel, Nadya Pada (2009) Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> Menganalisa kualitas kinerja PT.KAI dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi dari <i>Service Quality</i> (<i>SERVQUAL</i>) Melihat pengaruh dan hubungannya kualitas kinerja PT.KAI terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Analisis deskriptif <i>Structural Equation Model</i> (<i>SEM</i>) 	Kualitas pelayanan PT.KAI menurut penumpangnya yaitu sudah baik dan hubungan antara kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan oleh penumpang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki nilai positif terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan.
3.	Safrudin Kurniawan, Handoko, Yuwono Wiarco (2021) Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan d Stasiun Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid-19.	<ul style="list-style-type: none"> Mengetahui tingkat kepuasan atas penerapan protokol kesehatan di Stasiun Nganjuk pada masa Pandemi Covid-19 Mengetahui atribut apa saja yang harus dipertahankan atau ditingkatkan 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Costumer Satisfaction Index</i> (<i>CSI</i>) <i>Importance Peformance Analysis</i> (<i>IPA</i>) 	Tingkat kepuasan calon penumpang terhadap penerapan protokol kesehatan adalah sebesar 84,97% dan termasuk pada kategori Sangat Puas. Sedangkan untuk atribut yang perlu dipertahankan untuk kedepannya yaitu tersedia <i>handsanitizer</i> atau tempat cuci tangan dengan sabun, petugas dalam kondisi sehat dan memakai alat kesehatan pribadi berupa masker dan sarung tangan pribadi, kondisi stasiun yang selalu bersih dan rapi dengan sirkulasi

No	Artikel	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
				udara yang baik, dan melakukan cek suhu tubuh penumpang sesuai protokol kesehatan.
4.	Achmad Wicaksono, Muhammad Ruslin Anwar, dan Nur Aldi Frmansyah (2021) Integration Kano Model & QFD To Evaluate Minimum Service Standards on Penataran Train During The COVID-19 Pandemic	<ul style="list-style-type: none"> Mengevaluasi nilai minimum standard pelayanan terkait protokol kesehatan pada masa adaptasi kebiasaan baru (AKB). 	<ul style="list-style-type: none"> Kano Model Analysis 	Terdapat 7 variabel yang termasuk pada kategori <i>One dimentional</i> , dan 3 variabel pada <i>Attractive Category</i> . Dari 10 variabel yang menjadi standar pelayanan ideal adalah penyediaan hansanitizer, pembersihan kereta api dengan disinfektan, dan pengecekan suhu tubuh menjadi prioritas utama. Fasilitas jarak sosial pada lantai dan informasi pencegahan penyebaran COVID-19 melalui visual adalah dua layanan yang direkomendasikan untuk diterapkan di KA Penataran di masa pandemi.
5.	Josephine D. German, Anak Agung Ngurah Perwira Redi, Yogi Tri Prasetyo, Satria Fadil Persada, Ardvin Kester S. Ong, Michael N. Young, dan Reny Nadlifatin (2022) Choosing a package carrier during COVID-19 pandemic: An integration of pro-environmental planned behavior (PEPB) theory and service quality (SERVQUAL)	<ul style="list-style-type: none"> Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat konsumen Filipina untuk memilih pengiriman atau pengangkutan paket dimasa pademi COVID-19 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i> 	Persepsi konsumen tentang kegiatan pro-lingkungan juga merupakan kontibutor penting karena kepedulian lingkungan yang dirasakan dan dukungan otoritas yang dirasakan secara tidak langsung mempengaruhi niat perilaku. Penelitian ini juga menjelaskan untuk mengembangkan dan memvalidasi meodel terpadu tentang keberlanjutan dan kualitas layanan dalam pengiriman paket jasa, sekaligus memberika saran kepada penyedia layanan ununtuk memastikan kualitas dan keamanan pengiriman paket selama pandemi.

Sumber : Penulis, 2022

2.10 Perumusan Atribut Variabel Penelitian

Atribut variabel penelitian ini ditentukan dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya, dan telah diakui kebenarannya dan dirasa sesuai dengan kebutuhan dari penelitian ini, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.2 Perumusan Atribut Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator	Sumber
1.	<i>Health Protocol Implementation</i>	1. Ketersediaan papan barcode untuk melakukan check in melalui PeduliLindungi	Kusuma, Hartanto, dan Fauzi, 2022.
		2. Pemberian jarak tempat duduk di ruang tunggu stasiun	
		3. Pemberian jarak tempat duduk di dalam Kereta Api Argo Parahyangan.	Wicaksono, Anwar, dan Firmansyah, 2021.
		4. Petugas di Stasiun Bandung melakukan pengecekan suhu tubuh penumpang	
		5. Petugas Stasiun Bandung menggunakan alat proteksi diri (masker dan sarung tangan)	
		6. Petugas Kereta Api Argo Parahyangan menggunakan alat proteksi diri (masker dan sarung tangan)	
		7. Penumpang menggunakan masker	
		8. Petugas Stasiun Bandung selalu menghimbau calon penumpang untuk mematuhi protokol kesehatan	
		9. Petugas Kereta Api Argo Parahyangan selalu menghimbau penumpang untuk mematuhi protokol kesehatan	
		10. Stasiun Bandung menyediakan fasilitas untuk penumpang melakukan test COVID-19 yaitu Tes Antigen/PCR sebelum perjalanan	

Sumber : Penulis, 2022