

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Halte

Halte bus merupakan prasarana dimana kendaraan menurunkan dan menaikkan penumpang dari suatu tempat ketempat lainnya. Halte bus juga merupakan prasarana yang menjadi bagian dari sistem jalan raya dalam memperlancar arus angkutan penumpang/pengguna jasa transportasi bus dan menjadi unsur tata ruang yang mempunyai perananan penting bagi efisiensi kehidupan wilayah dalam pencapaian strategis dalam pembangunan, maka perencanaan dan pengembangannya perlu ditata dalam satu kesatuan sistem yang terpadu intra dan antar wilayah secara lancar dan tertib, perananan dan pengembangan perlu ditata dalam satu sistem yang terpadu untuk menunjang mobilitas penumpang.

2.2 Definisi Halte Bus

Pendefinisian prasarana perhentian bus adalah lokasi dimana penumpang naik dan turun dari bus, dan juga lokasi bus dapat berhenti untuk menaikkan dan menurunkan sesuai dengan pengaturan operasional ataupun peminatan penumpang jadi pada dasarnya halte memberhentikan kendaraan untuk memungkinkan penumpang naik atau turun dari bus secara fisik perhentian bus dapat dilengkapi prasarana berupa shelter atau juga berupa rambu.

Halte bus dalam dunia transportasi dapat disimpulkan sebagai

- a. Titik simpul jaringan yang berfungsi sebagai pelayanan umum bagi tempat persinggahan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang
- b. Tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas

- c. Prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk memperlancar arus barang penumpang
 - d. unsur tata ruang mempunyai peranan penting bagi efisiensi bagi kehidupan kota
1. Menurut Direktur Jenderal Bina Marga (1990), halte adalah bagian dari perkerasan jalan tertentu yang digunakan untuk pemberhentian sementara bus dan angkutan penumpang umum lainnya pada waktu menaikkan dan menurunkan penumpang
 2. Menurut Direktur Jenderal Perhubungan Darat (1996), halte adalah tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum untuk menaikkan atau menurunkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan
 3. Menurut Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Institut Teknologi Bandung (1997), halte adalah lokasi di mana para penumpang dapat naik/turun dari angkutan umum dan lokasi di mana angkutan umum dapat berhenti untuk menaikkan/ menurunkan penumpang

2.3 Fungsi Halte

1. Tempat memuat penumpang atau barang ke atas kendaraan transportasi serta membongkar/menurunkan, memindahkan dari satu kendaraan ke kendaraan lainnya
2. Menampung penumpang atau barang dan waktu tiba sampai waktu berangkat
3. Menyipakan dokumentasi perjalanan, menimbang muatan memilih rute, memeriksa pesanan tempat
4. Mengumpulkan penumpang dan barang didalam kelompok berukuran ekonomis untuk diangkut dan menurunkan sesudah tiba ditempat tujuan

2.4 Lokasi Halte dan Jarak Halte

1. Pedoman praktis menentukan lokasi halte harus memenuhi syarat:
2. Halte terletak pada trotoar dengan ukuran sesuai dengan kebutuhan.
3. Halte diletakkan di muka pusat kegiatan yang membangkitkan pemakai

angkutan umum.

4. Halte diletakkan di tempat yang terbuka dan tidak tersembunyi.

2.5 Fasilitas Halte

Menurut Direktur Jenderal Dinas Perhubungan Darat (1996) fasilitas tempat perhentian kendaraan penumpang umum terdiri dari fasilitas utama dan fasilitas tambahan. Adapun fasilitas utama adalah identitas halte berupa nama atau nomor, informasi tentang rute dan jadwal angkutan umum, tempat henti kendaraan apabila disertai rambu akan aman dan untuk melancarkan lalu lintas dapat menggunakan teluk bus (*bus lay-bay*) lampu penerangan dan tempat menunggu yang tidak mengganggu pejalan kaki dan aman dari lalu lintas sedangkan fasilitas tambahan halte telepon umum, tempat sampah pagar pengaman, agar pejalan kaki tidak menyebrang disebarkan tempat dan papan iklan/pengumuman.

2.6 Nilai Efektifitas Penggunaan Halte

Kajian efektifitas penggunaan halte ditinjau melalui parameter eksisting halte dan perilaku atau persepsi pengguna halte. Parameter eksisting tersebut meliputi tata guna lahan, jarak antar halte, tata letak halte terhadap fasilitas penyeberangan dan dimensi halte. Sedangkan jika ditinjau dari parameter pengguna nilai efektifitas dapat ditentukan dengan rumus: $\text{Nilai efektifitas (\%)} = (\text{jumlah pengguna halte} / \text{jumlah menunggu angkutan umum}) \times 100\%$. Nilai dan kriteria efektifitas berdasarkan parameter pengguna dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1 Nilai Parameter Efektifitas

No	Nilai Efektifitas	Kriteria
1	0,00-20,00	Sangat Tidak Efektif
2	20,10-40,00	Tidak Efektif
3	40,10-60,00	Cukup Efektif
4	60,10-80,00	Efektif
5	80,10-100,00	Sangat Efektif

Sumber Data : Richard Andreas 2012

2.7 Jarak Halte

Jarak halte adalah jarak antar halte atau disebut juga jarak tempat henti. Berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, tempat henti (halte) dihitung berdasarkan:

1. Kepentingan pengusaha mengacu pada akupansi kendaraan dengan rumus:

$$S = V (nx + AV) \quad (1)$$

2. Berdasarkan kepentingan pengusaha dengan mengacu pada performasi kendaraan serta kepentingan pemakai jasa maksimum orang berjalan kaki:

$$S = \frac{1}{2} (X_{\max})^2 (1/a + 1/b) \quad (2)$$

Dimana : S = Jarak tempat henti (m), V = Kecepatan/*Running speed* (m/det), n = Jumlah penumpang di tempat henti (orang), x = Waktu henti kendaraan menaikkan penumpang (detik), $A = (a+b)/(a.b)$, a = Perlambatan (m/det), b = Percepatan (m/det) dan $X_{\max}$ = Jarak berjalan kaki maksimum (m)

Berdasarkan factor-faktor diatas ,jarak tempuh,tempat henti dapat diatur penempatan nya pada table dibawah ini:

Tabel 2.2 Tata guna lahan

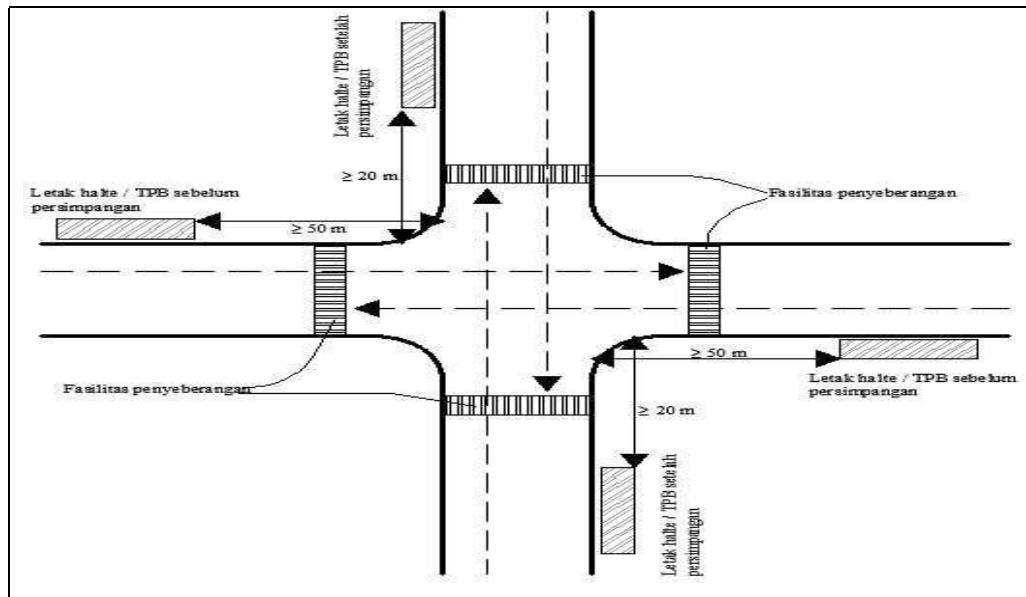
No	Tata Guna Lahan	CBD,pusat kota	Jarak Tempat
1	Pusat kegiatan sangat padat: pasar, perkotaan	Kota	200-300
2	Padat: perkantoran, sekolah, jasa	Kota	300-400
3	Pemukiman	Pinggiran	300-400
4	Campuran padat: perumahan, sekolah dan jasa	Pinggiran	300-500
5	Campuran Jarang: perumahan, ladang sawah, tanah kosong		500-1000

Sumber Data: Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat 1996

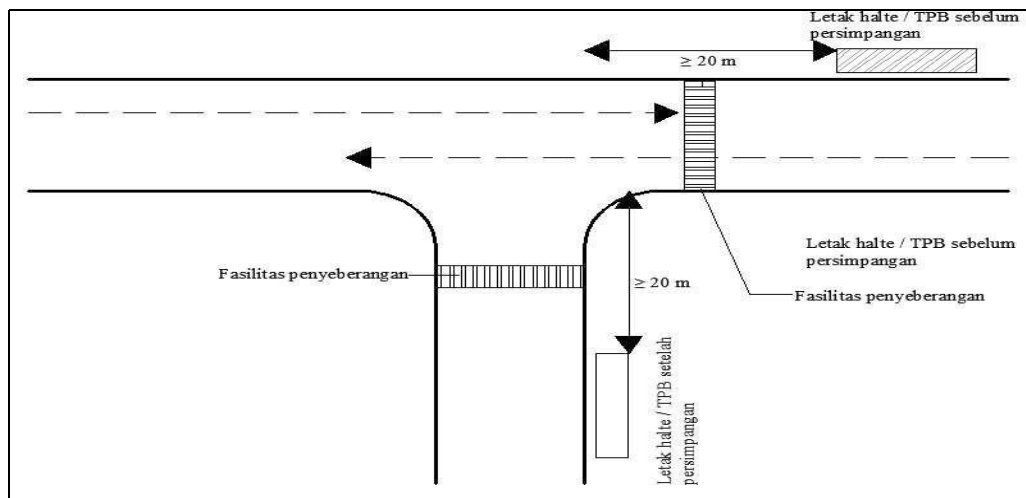
2.8 Tata Letak Halte Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat

Tata letak berdasarkan DirJend. Perhubungan Darat (1996) jarak berjalan yang wajar bagi penumpang angkutan umum untuk daerah CBD 200-400 m, untuk daerah pinggiran kota 300- 500 m. Tempat henti (halte) ditentukan oleh jarak, kapasitas dan jumlah permintaan yang dipengaruhi oleh tata guna tanah dan tingkat kepadatan penduduk. Adapun tata letak halte dan Tempat Perhentian Bus terhadap ruang lalu lintas, adalah:

1. Jarak maksimal terhadap fasilitas penyeberangan pejalan kaki adalah 100 m. Jarak minimal halte dari persimpangan adalah 50 m atau bergantung pada panjang antrian.
2. Jarak minimal gedung (seperti rumah sakit dan tempat ibadah) adalah 100 m.
3. Perletakan di persimpangan adalah *farside* dan *nearside*



Gambar 2.1 perletakan tempat henti dipertemuan jalan simpang 4 (empat)



Gambar 2.2 tempat henti dipertemuan jalan simpang 3

2.9 Jenis Kebijakan Operasional Angkutan Kota

Tiga jenis kebijakan operasional angkutan kota berkaitan perhentian yaitu:

1. *Flag Stop*: pengendara atau pengemudi diinstruksikan agar merespon keinginan penumpang kapan sebaiknya bus berhenti, baik untuk menaikkan atau menurunkan penumpang.
2. *Set-Stop*: pengemudi diwajibkan untuk berhenti di perhentian yang sudah ditetapkan sebelumnya, tidak peduli apakah pada perhentian yang dimaksud ada calon penumpang yang ingin naik ataupun ingin turun.

3. *Mixed Stop*: merupakan campuran antara *flag stops* dan *set stops*.

2.10 Tipe Halte

Secara umum dikenal 3 (tiga) tipe perhentian angkutan umum, yaitu:

1. *Curb-side*: perhentian yang terletak pada pinggir perkerasan jalan tanpa melakukan perubahan pada perkerasan jalan yang bersangkutan ataupun perubahan pada *pedestrian*. Lebar minimum untuk *side-walk* sebesar 2-3 m dimana 1,2-1,5 m digunakan untuk penumpang yang sedang antri menunggu, sedangkan sisanya untuk pedestrian yang lalu lalang.
2. *Lay-bay*: perhentian yang terletak pada pinggir perkerasan dengan sedikit menjorok ke daerah luar perkerasan. Tipe ini lebih aman dan nyaman dibandingkan dengan *curb-side*, karena pada lokasi pemberhentian dilakukan pelebaran, sehingga terdapat ruang bebas yang cukup di luar perkerasan jalan bagi manuver masuk, maupun untuk manuver keluar angkutan umum.
3. *Bus-bay*: perhentian yang dibuat khusus dan terpisah dari perkerasan jalan yang ada menjadi perhentian yang paling ideal, menurut pandang penumpang, pengemudi angkutan umum, maupun bagi lalu lintas lainnya. Sedangkan menurut Vuchic, VR (1981), ada 3 (tiga) tipe penempatan lokasi halte untuk tempat henti di sepanjang jalan ditinjau dari letak dari persimpangan:

- a. *Near-side*, halte terletak sebelum garis henti persimpangan jalan.
- b. *Far-side*, halte terletak sesudah garis henti di persimpangan jalan.
- c. *Midblock*, halte yang tidak terletak di dekat simpang jalan tetapi masih di salah satu ruas jalan yang terkait dengan simpang jalan tersebut.

2.11 Rancangan Desain dan Optimalisasi Penggunaan Halte

Para calon penumpang yang menunggu angkutan umumnya cenderung berada pada kawasan kegiatan sekolah, pasar, pusat pembelanjaan, perkantoran, dan pemukiman warga, hotel/ penginapan dan tempat ibadah. Penumpang tersebut cenderung menunggu angkutan di persimpangan

jalan dan bukan pada halte yang tersedia pusat-pusat kegiatan dan persimpangan jalan sering menjadi lokasi. Hal ini terjadi karena halte terlalu jauh dari persimpangan jalan maupun dari pusat kegiatan maka keberadaan halte dan letak halte perlu dipertimbangkan dan disesuaikan dengan kondisi ruas jalan maupun pusat kegiatan tersebut adapun tata letak halte terhadap ruang lalu lintas agar disesuaikan berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

Adapun pedoman praktis dalam menentukan lokasi halte yang efektif dan efisien harus memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Halte terletak pada trotoar dengan ukuran sesuai dengan kebutuhan
2. Halte diletakkan di muka pusat kegiatan yang banyak membangkitkan pemakai angkutan umum
3. Halte diletakkan ditempat yang terbuka dan tidak tersembunyi

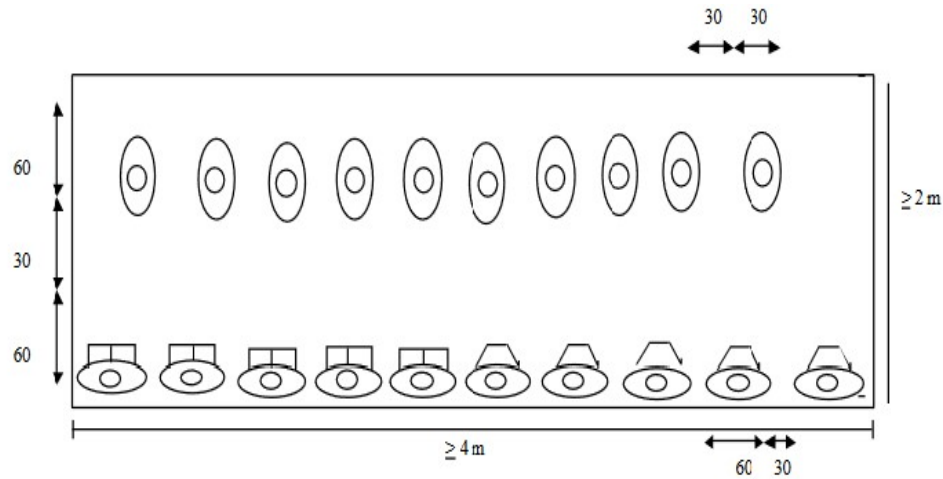
2.12 Kelayakan Pada Halte Bus

Halte aktif merupakan halte yang memiliki tingkat kepadatan pengunjung yang statis atau tidak berubah secara signifikan maksudnya adalah bahwa halte tersebut selalu ramai dipadati oleh pengunjung yang akan beraktifitas baik itu di jam kerja, maupun di jam biasa dengan kata lain bahwa halte tersebut selalu tidak pernah sepi dari mulai halte tersebut dibuka, hingga halte tersebut tutup.

Halte pasif merupakan yang memiliki tingkat kepadatan pengunjung yang dinamis atau tidak tetap maksudnya adalah bahwa halte jenis ini memiliki waktu-waktu tertentu yang ramai dipadati pengunjung dan memiliki waktu-waktu tertentu pula yang akan kosong atau sepi dikunjungi oleh pengunjung halte biasanya halte seperti ini dipadati ketika jadwal berangkat kantor pagi hari dan jadwal pulang kantor namun ada pula jenis halte pasif yang akan dipadati ketika waktu libur tiba, dimana pengunjung yang datang adalah pengunjung yang hendak mengisi waktu libur dengan meluangkan waktunya berjalan-jalan dengan menggunakan angkutan umum.

2.13 Standar Rancang Bangunan

Halte dirancang dapat menampung penumpang angkutan umum 20 orang per halte pada kondisi biasa penumpang dapat menunggu dengan nyaman



Gambar 2.3 Kapasitas lindungan sepuluh (10) berdiri sepuluh (10) duduk

Keterangan pada gambar :

1. Ruang gerak per penumpang ditempat henti 90 cm×60 cm
2. Jarak bebas antara penumpang dalam kota 30 cm antar kota 60 cm

2.14 Standar kelayakan pada pelayanan halte bus

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM. 10 Tahun 2012) dapat disarikan bahwa sebagai berikut:

1. Jenis pelayanan mencakup: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan; dan keteraturan.
2. Mutu pelayanan angkutan umum meliputi: indikator dan nilai, ukuran atau jumlah.
3. Keamanan berkaitan dengan aspek sbb:
 - a. keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi:
 - 1.lampu penerangan
 - 2.petugas keamanan

- 3.informasi gangguan keamanan.
 - b. keamanan di mobil bus, meliputi: identitas kendaraan, tanda pengenalan pengemudi, lampu isyarat tanda bahaya, lampu penerangan, petugas keamanan; dan penggunaan kaca film sesuai ketentuan yang berlaku
4. Keselamatan meliputi hal-hal sbb:
 - a. keselamatan pada manusia, meliputi: standar operasional prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan; dan standar operasional prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat.
 - b. keselamatan pada mobil bus, meliputi: kelaikan kendaraan, peralatan keselamatan, fasilitas kesehatan, informasi tanggap darurat; dan fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri.
 - c. keselamatan pada prasarana, meliputi: perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan, fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool).
5. Kenyamanan terdiri dari hal-hal sbb:
 - a. kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi:
 1. lampu penerangan
 - 2.fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara
 - 3.fasilitas kebersihan.
 - 4.luas lantai per orang
 - 5.fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
 - b. kenyamanan di mobil bus, meliputi:
 - 1.lampu penerangan2.kapasitas angkut, fasilitas pengatur suhu ruangan; dan fasilitas kebersihan, luas lantai untuk berdiri per orang.
6. Keterjangkauan teridiri dari:
 - a. kemudahan perpindahan penumpang antar koridor;
 - b. ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan; dan
 - c. tarif.
7. Kesetaraan mencakup:
 - a. kursi prioritas;
 - b. ruang khusus untuk kursi roda; dan
 - c. kemiringan lantai dan tekstur khusus.
8. Keteraturan meliputi hal-hal sbb:

- a. waktu tunggu
- b. kecepatan perjalanan
- c. waktu berhenti di halte
- d. informasi pelayanan
- e. informasi waktu kedatangan mobil bus
- f. akses keluar masuk halte
- g. informasi halte yang akan dilewati
- h. ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus
- i. informasi gangguan perjalanan mobil bus
- j. sistem pembayaran

2.15 Halte bus

Halte bus dalam dunia transportasi dapat disimpulkan sebagai(Istimawan 1996):

- a. Titik simpul jaringan yang berfungsi sebagai pelayanan umum bagi tempat persingghan untuk menaikn dan menrunkn penumpang
- b. Tempat pengendalian, pengawasan pengaturan dan pengoperasian lalulintas
- c. prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk memperlancar arus barang dan penumpang
- d. unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting efisiensi bagi kehidupan kota

Adapun fungsi halte bus menurut (Santos,1996) merupakan:

- a. Tempat memuat penumpang atau barang keatas kendaraan trasnpotasi serta membongkar/menurunkan, memindahkan dari suatu kendaraan ke kendaraan lainnya.
- b. Menampung penumpang atau barang dan waktu tiba sampai waktu berangkat
- c. Menyiapkan dokumentasi, perjalanan menimbang muatan ,memilih rute, memeriksa pesanan tempat
- d. Mengumpulkan penumpang dan barang didalam kelompok berukuran ekonomis untuk diangkut dan menurunkan sesudah tiba di tempat tujuan

2.16 Kebijakan Operasional Bus

Suatu lintasan biasanya dilengkapi dengan sekumpulan titik perhentian dimana bus dapat berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang

Kebijakan operasional bus (Dipohusudo,1998) yang berkaitan dengan masalah kapan seharusnya bus berhenti biasanya tergantung dari dua faktor yaitu:

a.*Level of travel demand*

b.Jarak berjalan kaki yang masih dapat ditolerir

Yang dimaksud dengan *level of travel demand* adanya banyak nya pergerakan penumpang yang perlu diantisipasi oleh operasional bus pada lintasan rutanya sedangkan jarak berjalan kaki adalah jarak dari tempat calon penumpang ke perhentian bus .yang dimaksud dengan jarak yang masih dapat ditolerir adalah jarak yang masih dianggap nyaman bagi penumpang untuk berjalan dimana ditinggal diperhentian terdekat.dikenal ada tiga jenis kebijakan operasional bus yang berkaitan dengan masalah perhentian yaitu (Dipohusudo,1998):

a.*Flag stop*

Pada kebijakan operasional ini pengemudi di instruksikan agar merespon keinginan penumpang kapan sebaiknya bus,berhenti baik untuk menaikkan penumpang atau menurunkan penumpang dengan adanya kebijakan operasional kebijakan ini maka kecepatan rata-rata relative us cukup tinggi dibandingkan dengan kebijakan yang mewajibkan bus untuk berhenti atau menaikkan penumpang kecepatan bus akan jatuh berkurang disebabkan adanya percepatan ataupun perlambatan saat mendekati perhentian ataupun meninggalkan perhentian.

b.*set-stop*

Kebijakan operasional ini merupakan kebijakan operasional yang paling umum diterapkan di kota-kota besar.pada kebijakan operasional ini pengemudi diwajibkan untuk berhenti setiap perhentian yang telah ditentukan sebelumnya,tidak peduli apakah pada perhentian yang dimaksud dal calon penumpang yang ingin naik atau pun ada penumpang yang ingin turun

c. Mixed stops

kebijakan operasional merupakan campuran atauran *flag-stop* dan *set-stop* artinya pengendara diijikan pada daerah-daerah tertentu untuk berhenti diperhatikan jika ada penumpang yang ingin turun ataupun calon penumpang yang ingin naik, sementara pada daerah-daerah lainya pengendara diwajibkan untuk berhenti disetiap perhentian yang dijumpai

2.17 persyaratan lokasi halte bus

Aspek yang cukup penting dalam persyaratan penempatan halte bus adalah (Santoso, 1996):

a. Safety, meliputi:

1. Jarak pandang penumpang
2. keamanan penumpang pada saat turun dan naik bus
3. jarak pandang dari kendaraan lain
4. gangguan terhadap kendaraan lain pada saat berhenti dan akan berangkat dari perhentian
5. mempunyai jarak yang cukup dengan penyebrangan anak sekolah

b. Traffic yaitu meliputi:

1. Gangguan terhadap lalu lintas lain pada saat bus berhenti
2. gangguan pada lalu lintas lain pada saat bus masuk dan keluar dari lokasi perhentian

c. Efisiensi yaitu meliputi:

1. jumlah orang yang dapat terangkut bus cukup banyak
2. Dimungkinkan penumpang untuk transfer kelintasan rute lainnya

d. Public relation

1. Tersedianya informasi yang berkaitan dengan sekiut
2. tersedianya tempat sampah yang memadai
3. Tidak menimbulkan kebisingan bagi lingkungan sekitar

Ditinjau dari kenyataan bahwa lintasan rute bus biasanya lintasan yang melewati sekumpulan ruas jalan dengan persimpangan .maka lokasi perhentian bus dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu (Santoso, 1996) :

a. Nearside, yaitu terletak sebelum persimpangan

b. *Farside*, yaitu terletak tepat setelah persimpangan

c. *Midblock*, yaitu terletak pada ruas jalan atau diantara dua persimpangan

2.18 Perencanaan prasarana perhentian bus

Untuk suatu perhentian yang mempunyai prasarana dan fasilitas yang lengkap, maka pada perhentian tersebut mempunyai fasilitas dan prasarana sebagai berikut (Santoso 1996):

a. Prasarana untuk perhentian bus

b. *Shelter*

c. *furniture*, Tempat duduk, tempat sampah, telepon, dan papan informasi

d. rambu dan marka

2.19 Metode servqual

Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *service quality* (servqual). Beberapa pendapat para ahli tentang konsep servqual tersebut metode servqual digunakan untuk menjabarkan suatu layanan yang ada untuk mendapatkan data berupa nilai persepsi dan harapan pelanggan

Adapun penelitian Sembiring & Sinaga (2021) mengenai kualitas pelayanan menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* menyatakan bahwa *Servqual* adalah metode pengukuran kualitas layanan dengan menggunakan atribut dari masing-masing dimensi untuk mendapatkan nilai *gap* yang mempresentasikan ketidaksesuaian atau selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu ditingkatkan agar memenuhi harapan pelanggan dan untuk meningkatkan kualitas layanan (Cahyadi & Maulana, 2021).

Menurut Tjiptono & Chandra (2011) dalam Rosyada et al., (2020) penting untuk mengevaluasi atau membandingkan kinerja layanan terhadap seperangkat standar yang telah ditentukan saat mengukur kualitas layanan. Model *Service Quality (Servqual)*, yang dibuat oleh Parasuraman et al. (1985) dalam serangkaian penelitian di banyak disiplin sektor jasa, merupakan model kualitas jasa yang paling terkenal dan sering digunakan sebagai acuan dalam manajemen jasa dan penelitian pemasaran. Jika kualitas layanan menjadi landasan strategi pemasaran, pemasar harus memiliki sarana untuk mengukurnya. Ukuran kualitas layanan yang paling populer adalah *Servqual*. Dalam studi multi-bidang, ditemukan bahwa model *Servqual*, sebagai model dasar umum, penerapan kualitas fungsional Kualitas layanan menggunakan metode *Servqual* sebagai dimensi pengukuran kualitasnya.

disajikan hasil perhitungan *gap score Servqual* untuk semua kriteria. Berdasarkan hasil *gap score Servqual* dapat dilihat bahwa perhitungan menunjukkan nilai positif dan negatif. Untuk perhitungan bernilai negatif berarti kriteria yang diberikan sudah memuaskan pelanggan, namun sebaliknya untuk *gap* bernilai positif berarti kriteria layanan yang diberikan belum memuaskan pelanggan

Jasfar (2005). Gap Analysis Model dikembangkan Parasuraman, dimana dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk menjelaskan konsep kesenjangan kualitas jasa yang timbul akibat adanya perbedaan antara harapan konsumen mengenai suatu jasa (*expected service quality*) dan persepsi terhadap jasa yang ditawarkan (*perceived service quality*) Skor SERVQUAL dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagaimana

Persamaan ($SERVQUAL = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$)

TRB (2002). Dalam riset pasar, kepuasan pelanggan atau persepsi kualitas suatu layanan dipandang oleh beberapa peneliti sebagai fungsi dari harapan dan persepsi pelanggan. Harapan adalah prediksi tentang apa yang mungkin terjadi, sementara persepsi mencerminkan kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan.