

ANALISIS SERVQUAL JASA TRANSPORTASI BUS MENGGUNAKAN METODE CZIPA (Studi Kasus: Family Ceria Group Kabupaten Pasaman)

RANDI MULYADI¹, ISHAK², DAN DEDDY KURNIAWAN³

Mahasiswa Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat¹, Dosen Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat^{2,3}
email: randimulyadi1999@gmail.com, ishakumsb@gmail.com, deddydk22@gmail.com

Abstrak: PT Family Ceria Group adalah perusahaan transportasi di Sumatera Barat. Adanya persaingan dengan PT. Duta Pasaman Ekspres dalam melayani rute dari Lubuk Sikaping ke Bukittinggi. PT Duta Pasaman Ekspres memiliki waktu perjalanan lebih cepat dan layanan yang lebih baik daripada PT Family Ceria Group. Untuk meningkatkan kualitas layanan, dilakukan benchmarking terhadap pesaingnya dan mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL. Penyusunan kuesioner, penyebaran kuesioner, metode pengambilan sampel, penyusunan hasil kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, menggunakan Metode Competitive Zone Of Tolerance Based Importance-Performance Analysis (CZIPA). PT. Duta Pasaman Ekspres sebagai kompetitor mengungguli jasa transportasi PT. Family Ceria Group dilihat dari nilai CZSQ dan nilai d yang positif. Atribut dalam kuadran I pada matrix CZIPA dengan nilai CZSQ dan nilai d pada matrix CZIPA masing-masing pada dimensi assurance/jaminan -2.00 dan 2.55, dimensi tangibles/bukti fisik -1.09 dan 1.56, dan dimensi reliability/keandalan -0.89 dan 1.57. Indikator SERVQUAL menjadi prioritas perbaikan (assurance), jumlah kursi yang memadai bagi setiap penumpang (tangibles) dan ketepatan jadwal waktu keberangkatan dan waktu sampai di terminal (reliability). Memastikan bahwa sopir bus telah mengikuti pelatihan secara profesional, memeriksa secara berkala bus yang dioperasikan, menambah jumlah armada bus, membatasi penumpang sesuai dengan kapasitas, manajemen operasional perusahaan dapat memaksimalkan pemakaian teknologi seperti GPS tracking system.

Kata Kunci: Transportasi, SERVQUAL, CZIPA dan Benchmarking.

Abstract: PT Family Ceria Group is a transportation company in West Sumatra. There is competition with PT. Duta Pasaman Ekspres in serving the route from Lubuk Sikaping to Bukittinggi. PT Duta Pasaman Ekspres has a faster travel time and better service than PT Family Ceria Group. To improve service quality, benchmarking is carried out against competitors and measuring customer satisfaction based on the 5 dimensions of SERVQUAL. Preparation of questionnaires, distribution of questionnaires, sampling methods, preparation of questionnaire results, validity and reliability tests, using the Competitive Zone Of Tolerance Based Importance-Performance Analysis (CZIPA) Method. PT. Duta Pasaman Ekspres as a competitor outperforms the transportation services of PT. Family Ceria Group is seen from the positive CZSQ and d scores. Attributes in quadrant I on the CZIPA matrix with CZSQ scores and d values on the CZIPA matrix respectively on the assurance/guarantee dimension -2.00 and 2.55, the tangibles dimension -1.09 and 1.56, and the reliability dimension -0.89 and 1.57. The SERVQUAL indicator is a priority for improvement (assurance), adequate number of seats for each passenger (tangibles) and timeliness of departure and arrival time at the terminal (reliability). Ensuring that bus drivers have attended professional training, periodically checking the buses in operation, increasing the number of bus fleets, limiting passengers according to capacity, the company's operational management can maximize the use of technology such as the GPS tracking system.

Keywords: Transportation, SERVQUAL, CZIPA and Benchmarking

A. Latar Belakang

Perusahaan transportasi PT Family Ceria Group beroperasi di Sumatera Barat, Indonesia, dan menyediakan beberapa jenis bus, yaitu bus ekspres dan bus mini, dengan rute perjalanan yang meliputi beberapa kota di Sumatera Barat. Bus Ekspres menghubungkan kota-kota besar dan menawarkan tempat duduk yang nyaman serta AC, sementara bus mini digunakan untuk jarak yang lebih pendek dengan kapasitas penumpang terbatas. Perjalanan mencakup beberapa rute diantaranya

Padang – Bukittinggi, Lubuk Sikaping – Rao, Simpang IV, Padang Sidempuan dan beberapa daerah lainnya.

PT. Family Ceria Group dan PT. Duta Pasaman Ekspres adalah dua perusahaan transportasi yang bersaing dalam melayani rute perjalanan dari Lubuk Sikaping ke Bukittinggi. Meskipun PT. Duta Pasaman Ekspres memiliki waktu perjalanan yang lebih cepat, PT. Family Ceria Group menawarkan kualitas layanan jasa yang baik dengan jadwal keberangkatan yang sesuai, pemesanan tiket yang mudah, dan fasilitas penunjang yang diberikan selama perjalanan. Namun, PT. Family Ceria Group perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan pelanggan untuk mempertahankan pelanggan mereka (Weenas, J. R. 2013). Fasilitas yang memadai selama perjalanan harus diperhatikan, seperti kondisi bus yang siap digunakan, fasilitas yang memadai di tempat duduk, jaminan keamanan selama perjalanan, dan lain sebagainya. Perbaikan perlu dilakukan dalam peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan karena adanya keluhan dari pengguna.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang diberikan, PT. Family Ceria Group perlu melakukan benchmarking terhadap perusahaan pesaing dan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Asubonteng, dkk 1996).

Melalui analisis kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengetahui seberapa baik kinerjanya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Ong & Pambudi, 2014). Hal ini penting untuk membantu perusahaan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta menemukan potensi perbaikan layanan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian berlokasi di Lubuk Sikaping-Bukittinggi merupakan pengguna angkutan umum PT. Family Ceria Group trayek Lubuk Sikaping-Bukittinggi di terminal Banteng, Jln Sheikh Mahmoed Bypass Lubuk Sikaping, Kabupaten Pasaman. Dalam pengumpulan data dilakukan beberapa tahapan sebagai berikut:

1) Identifikasi Atribut Layanan

Proses identifikasi ini didasarkan pada hasil wawancara awal yang juga melibatkan *benchmarking* terhadap pertanyaan yang diajukan saat wawancara awal pada pengguna jasa (Fadhallah, R. A. 2021).

2) Penyusunan Kuesioner

Penyusunan isi kuesioner pada penelitian ini mengacu pada instrument berdasarkan 5 dimensi *servqual*. Tabel kuesioner yang disusun berdasarkan serta pengkategorian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithami, dan Berry 1993 dan 1994 yang dibagi lima dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Tabel 1 Skala Likert

Tingkat Persepsi Kinerja (<i>Performance</i>)	Kode	Nilai	Tingkat Persepsi Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kode
Sangat Baik	SB	4	Sangat Penting	SP
Baik	B	3	Penting	P
Kurang Baik	KB	2	Kurang Penting	KP
Sangat buruk	Sb	1	Tidak Penting	TP

3) Penyebaran Kuesioner

Kriteria responden yang digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik berupa data demografi penumpang: nama, alamat, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan berapa kali menggunakan layanan transportasi bus family ceria group.

4) Metode Pengambilan Sampel

penentuan jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan rumus Bernoulli (Supranto, 2008):

$$\eta = (0,25) \frac{(Z \frac{\alpha}{2})^2}{e}$$

keterangan:

η = Jumlah sampel yang ingin diketahui dari populasi

$Z \frac{\alpha}{2}$ = Nilai tabel normal di atas tingkat keyakinan

α = Tingkat kesalahan data

e = Batas kesalahan penarikan sampel

Berdasarkan rumus diatas, jumlah sampel yang didapat adalah 96 responden.

5) Penyusunan Hasil Kusioner

Penyusunan hasil kuesioner dilakukan untuk memudahkan uji validitas terhadap analisis CZIPA. Untuk hasil perhitungan skala Likert pada kuesioner dalam bentuk tabel (Sugiyono, 2014). Untuk analisis data dan lain nya tergantung dari pengguna. Selain itu, hasil kuesioner dianalisis untuk mengetahui kesimpulan berdasarkan pada kriteria responden

6) Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner dikatakan valid jika r yang dihitung lebih besar (>) daripada nilai r tabel, yang mengidentifikasi bahwa survei dapat mencerminkan karakteristik yang diinginkan oleh pengguna. Kuesioner dikatakan valid jika r hitung melebihi r tabel atau r hitung > r tabel, hal ini dapat dilihat bahwa kuesioner mampu menggambarkan atribut keinginan konsumen (Yusup, F. 2018). Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2 Uji Validitas dan reliabilitas PT. Family Ceria Group

No	Atribut	<i>Pearson Correlation</i>	Ket.	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	Ket.
1	A1	0.757	<i>Valid</i>	0.690	<i>Reliabel</i>
2	A2	0.441	<i>Valid</i>	0.703	<i>Reliabel</i>
3	B1	0.769	<i>Valid</i>	0.744	<i>Reliabel</i>
4	B2	0.542	<i>Valid</i>	0.691	<i>Reliabel</i>
5	C1	0.417	<i>Valid</i>	0.723	<i>Reliabel</i>
6	C2	0.494	<i>Valid</i>	0.712	<i>Reliabel</i>
7	C3	0.417	<i>Valid</i>	0.700	<i>Reliabel</i>
8	D1	0.752	<i>Valid</i>	0.714	<i>Reliabel</i>
9	D2	0.432	<i>Valid</i>	0.716	<i>Reliabel</i>
10	E1	0.581	<i>Valid</i>	0.659	<i>Reliabel</i>
11	E2	0.53	<i>Valid</i>	0.723	<i>Reliabel</i>

Hasil analisis pada tabel 2 dapat dilihat bahwa semua variabel *Pearson Correlation* lebih besar dari r tabel dan *Cronbach's alpha* melebihi 0.6, masing-masing nilai variabel dari perusahaan PT. Family Ceria sudah valid dan reliabel.

Tabel 3. Uji Validitas dan reliabilitas pada PT. Duta Pasaman Ekspres

No	Atribut	<i>Pearson Correlation</i>	Ket.	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	Ket.
1	A1	0.622	<i>Valid</i>	0.741	<i>Reliabel</i>
2	A2	0.549	<i>Valid</i>	0.783	<i>Reliabel</i>
3	B1	0.341	<i>Valid</i>	0.739	<i>Reliabel</i>
4	B2	0.624	<i>Valid</i>	0.772	<i>Reliabel</i>
5	C1	0.392	<i>Valid</i>	0.785	<i>Reliabel</i>
6	C2	0.480	<i>Valid</i>	0.776	<i>Reliabel</i>
7	C3	0.566	<i>Valid</i>	0.786	<i>Reliabel</i>

8	D1	0.475	Valid	0.742	Reliabel
9	D2	0.452	Valid	0.785	Reliabel
10	E1	0.764	Valid	0.766	Reliabel
11	E2	0.402	Valid	0.774	Reliabel

Data yang telah dikumpulkan sebelumnya dengan menggunakan atribut dimensi *SERVQUAL*. Selanjutnya, data tersebut akan diproses menggunakan *CZIPA*. Penentuan atribut prioritas diperoleh dari hasil matriks *CZIPA*

7) Metode *Competitive Zone Of Tolerance Based Importance Performance Analysis (CZIPA)*

Perhitungan nilai *CZIPA* dilakukan sebagai berikut:

- a. Menghitung nilai *difference in importance (DI)* dan *difference in performance (DP)*. Nilai *DI* didapatkan dengan menyelisihkan nilai *importance* dari maskapai yang diteliti (*focal*) dengan maskapai pesaing (*competitor*). Begitu pula dalam mencari nilai *DP*. Nilai *DP* didapatkan dari hasil selisih nilai *performance* dari maskapai yang bersangkutan dengan maskapai pesaingnya.
- b. Menghitung nilai *CSA (Competitive Service Adequacy)* dengan cara menyelisihkan nilai kinerja maskapai yang diterima oleh konsumen (*FPS* atau *Focal Performance Service*) dengan nilai kinerja yang diterima konsumen di maskapai pesaing (*CPS* atau *Competitor Performance Service*). Dari pengertian tersebut, maka nilai *CSA* sama dengan nilai *DP*.
 $CSA = FPS - CPS$
- c. Menghitung nilai *CZOT (Competitive Zone of Tolerance)* dengan menyelisihkan nilai kinerja yang diinginkan konsumen pada maskapai (*Focal Desired Service*) dengan *CPS*.
 $CZOT = FDS - CPS$
- d. Selanjutnya dilakukan perhitungan untuk mendapatkan nilai dari *CZSQ (Competitive Service Quality Ratio)*. (Chen, 2014) mendefinisikan *CZSQ* sebagai perhitungan kinerja kualitas jasa yang didasarkan pada konsep rasio kinerja dalam cakupan kepuasan pelanggan. maka *CZSQ* dihitung seperti pada rumus dengan *FPS*, *CPS*, *FDS* masing-masing merupakan kinerja kualitas jasa di maskapai saat ini, kinerja kualitas jasa di pesaing, dan kinerja maskapai yang diinginkan oleh pelanggan. Sedangkan *CSA* merupakan *competitive service adequacy*.
 $CZSQ = FPS - CPS = CSA$
 $FDS - CPS = CZOT$
- e. Memasukkan nilai *CZSQ* dan *DI* untuk membuat matriks *CZIPA*
 Dalam model *CZSQ*, kinerja pelayanan *focal object* dibandingkan dengan kompetitornya dengan menerapkan konsep *CZOT*. Akhirnya, kerangka *CZIPA* dibangun dengan menggunakan konsep perbedaan kepentingan (*DI*), yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang memerlukan perbaikan lebih lanjut dan memprioritaskan perbaikan tersebut berdasarkan pada kebutuhan pelanggan.
- f. Menghitung nilai yang menentukan prioritas perbaikan (*d*) yaitu dengan rumus:
 $d = CZSQ - DI$
 Keadaan $d < 0$ adalah atribut layanan tertentu berada di sebelah kiri garis ideal (*ideal line*), menunjukkan bahwa kinerja dari atribut layanan ini lebih buruk daripada pesaing. Oleh karena itu, peningkatan atribut layanan khusus ini memiliki prioritas tinggi (Chen, 2014).

8) Penentuan Atribut Prioritas Matriks *CZIPA*

Pembuatan matriks *CZIPA* dimaksudkan untuk mengetahui posisi kinerja atribut layanan dari Bus Family Ceria Group saat ini. Pada matriks *CZIPA* ini terdapat 4 kuadran yang digunakan sebagai batasan penentuan atribut prioritas matriks *CZIPA*. Terdiri dari 4 kuadran: tingkat kinerja, pertahankan kinerja, prioritas rendah dan kinerja berlebihan. Garis diagonal menunjukkan nilai *DI (Difference in Importance)* yang setara dengan *CZSQ*.

C. Hasil dan Pembahasan

Total responden dalam penelitian ini sebanyak 96 orang yaitu (41 %) responden pria dan (59 %) adalah responden wanita. Persentase usia paling dominan adalah rentangan 20 – 30 tahun sebanyak (54%), kemudian usia <20 tahun sebanyak (27%), usia 31 - 40 tahun sebanyak (14%) dan 40 - 50 sebanyak (5%). Persentase pendidikan terakhir SD/MI (14%), SMP/MTS (9%), SMA/SMK/MA (66%)

dan Diploma/S1 (11%). kemudian yang paling mendominasi adalah Mahasiswa/pelajar sebanyak (56%), PNS (3%), Wiraswasta (25%), Pegawai Swasta (15%) dan TNI/POLRI sebanyak (1%).

1. Perhitungan CZIPA Bus Family Ceria Group

Dalam tabel interpretasi nilai CZSQ menurut Chen (2012), ada tiga kategori nilai CZSQ yakni $CZSQ > 0$ perbaikan dengan prioritas tinggi, $0 \leq CZSQ \leq 1$ perbaikan dengan prioritas rendah dan $1 > CZSQ$ loyalitas tinggi dari pengguna. Berikut hasil dari pengolahan data CZIPA pada bus Family:

Tabel 4. Perhitungan Metode CZIPA pada bus Family Ceria Group

Atribut	DI	DP/CSA	CZOT	CZSQ	d
A1	-0.14	-0.17	0.03	-3.50	-3.36
A2	-0.06	-0.14	0.07	-0.20	-0.14
B1	-0.20	-0.20	0.00	-2.00	2.55
B2	-0.04	-0.02	-0.02	-0.20	0.24
C1	-0.16	-0.08	-0.07	0.47	0.63
C2	-0.17	-0.01	-0.16	-1.09	1.56
C3	-0.08	-0.26	0.18	0.72	-1.43
D1	-0.19	-0.09	-0.09	2.00	2.19
D2	-0.15	-0.13	-0.02	0.96	0.85
E1	-0.17	-0.04	-0.13	0.57	0.74
E2	-0.23	-0.07	-0.16	-0.89	1.27

Pada tabel 4 nilai CZSQ banyak menunjukkan nilai negatif yang artinya bus Family Ceria Group kalah dari bus Duta Pasaman Ekspres dari variabel tersebut. Hasil dari perhitungan dari tabel 4 akan dimasukkan kedalam matrix CZIPA pada gambar 1 sebagai prioritas perbaikan. Dari tabel 4 nilai $CZSQ < 0$ artinya peningkatan harus lebih aktif, karena jika nilai CZSQ semakin rendah maka perbaikan dengan prioritas tinggi.

2. Perhitungan CZIPA Bus Duta Pasaman Ekspres

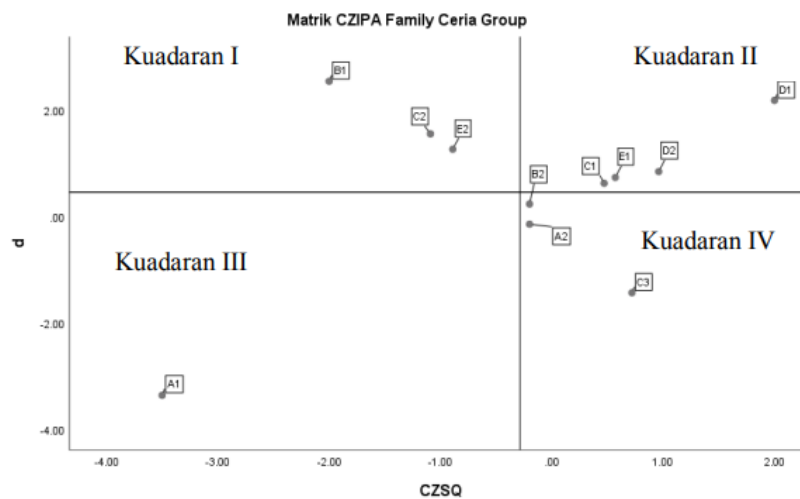
Tabel 5 Perhitungan CZIPA pada bus Duta Pasaman Ekspres

Atribut	DI	DP/CSA	CZOT	CZSQ	d
A1	0.14	0.17	0.00	0.00	0.14
A2	0.06	0.14	0.03	0.66	0.40
B1	0.20	0.20	0.07	0.85	0.45
B2	0.04	0.02	0.00	0.00	0.04
C1	0.16	0.08	0.14	0.57	0.41
C2	0.17	0.01	0.04	0.40	0.08
C3	0.08	0.26	0.08	0.30	0.17
D1	0.19	0.09	0.00	0.00	0.19
D2	0.15	0.13	0.01	0.67	0.56
E1	0.17	0.04	-0.01	0.25	0.08
E2	0.23	0.07	0.08	0.88	0.55

Pada tabel 5 terlihat bahwa nilai CZSQ secara keseluruhan sudah positif, tandanya bus Duta Pasaman Ekspres unggul atas layanan pada setiap variabel bus Family Ceria Group sebagai kompetitor. Hasil dari perhitungan dari tabel 5 di atas akan dimasukkan ke dalam matrik CZIPA pada gambar 2

3. Matrik Competitive Zone of Tolerance Based Importance Performance Analysis (CZIPA)

Dari hasil matrik CZIPA bus Family Ceria Group pada gambar 1, ada 3 atribut yang masuk kedalam kuadran satu yaitu B1, C2 dan E2. Dimana kuadran satu berisikan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan variabel yang harus diprioritaskan dalam perbaikan.



Gambar 1 Matrik CZIPA bus Family Ceria Group

Dari gambar 1, kemudian akan dilakukan perhitungan nilai d prioritas perbaikan pada tabel 6.

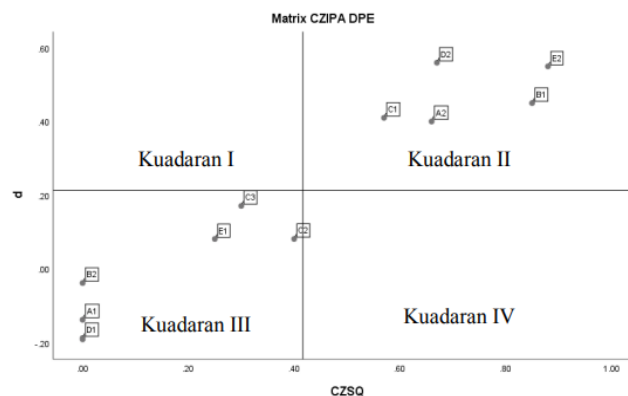
Tabel 6 Prioritas perbaikan bus Family Ceria Group

Atribut	Pernyataan	Kuadran	CZSQ	d
B1	Jaminan keselamatan jiwa penumpang Family Ceria Group	I	-2.00	2.55
C2	Jumlah kursi yang memadai bagi setiap penumpang.	I	-1.09	1.56
E2	Ketepatan jadwal waktu keberangkatan dan waktu sampai di terminal Family Ceria Group	I	-0.89	1.27

Nantinya tiga atribut di atas akan diberikan usulan perbaikan guna mengoptimalkan kualitas yang diinginkan pelanggan

4. Matrik CZIPA bus Duta Pasaman Ekspres

Hasil matrik CZIPA pada bus Duta Pasaman Ekspres terlihat bahwa tidak ada yang masuk ke dalam kuadran satu sebagai prioritas perbaikan. Sementara yang banyak masuk pada kuadran kedua dan ketiga. Kuadran kedua indikator kepuasan dan kinerja sudah sesuai yang dirasakan pelanggan, tiga menggambarkan indikator pelayanan kinerja dan kepentingan dibawah rata - rata, dan kuadran tiga tidak terlalu diprioritaskan



Gambar 2 Matrik CZIPA bus Duta Pasaman Ekspres

Dari hasil matrik CZIPA pada bus Duta Pasaman Ekspres terlihat bahwa tidak ada yang masuk ke dalam kuadran satu sebagai prioritas perbaikan. Sementara yang banyak masuk pada kuadran kedua dan ketiga. Kuadran kedua indikator kepuasan dan kinerja sudah sesuai yang dirasakan pelanggan, tiga menggambarkan indikator pelayanan kinerja dan kepentingan dibawah rata - rata, dan kuadran tiga tidak terlalu diprioritaskan.

D. Penutup

Simpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada indikator *SERVQUAL* yang menjadi prioritas perbaikan bagi PT. Family Ceria Group dengan Duta Pasaman Ekspres menggunakan metode *competitive zone of tolerance based importance performance analysis* adalah “Jaminan keselamatan jiwa penumpang dengan, (dimensi *assurance*/jaminan), Jumlah kursi yang memadai bagi setiap penumpang (dimensi *tangibles*/bukti fisik), dan Ketepatan jadwal waktu keberangkatan dan waktu sampai di terminal (dimensi *reliability*/keandalan)”.
 - a. Atribut pertama yang menjadi prioritas perbaikan adalah jaminan keselamatan jiwa penumpang. Demi mengurangi resiko kecelakaan dan menjamin keselamatan jiwa penumpang, penyedia jasa transportasi PT. Family Ceria Group memastikan bahwa sopir bus telah mengikuti pelatihan secara profesional agar memberikan rasa aman dan kenyamanan serta keselamatan bagi penumpang. Penyedia jasa memeriksa secara berkala bus yang dioperasikan dengan rutin dan memastikan komponen berfungsi dengan baik, (PM Perhub 2021).
 - b. Atribut kedua yang menjadi prioritas perbaikan adalah jumlah kursi yang memadai bagi setiap penumpang. Menambah jumlah armada bus, Pihak penyedia membatasi penumpang sesuai dengan kapasitas bus. Kru bus memastikan kapasitas penumpang tidak berlebihan atau *overload* agar dapat memberikan ruang gerak dan tidak berdesakan saat turun di terminal.
 - c. Atribut ketiga yang menjadi prioritas perbaikan adalah ketepatan jadwal waktu keberangkatan dan waktu sampai di terminal. Manajemen operasional perusahaan dapat memaksimalkan pemakaian teknologi seperti *GPS tracking system* yang akan membantu memonitor posisi dan memberikan informasi secara *real-time* tentang kemacetan, jalur alternatif dan jalur yang tidak efektif di lokasi, tentunya dengan mengoptimalkan hal tersebut dapat meminimalkan keterlambatan.
2. PT. Duta Pasaman Ekspres sebagai kompetitor mengungguli jasa transportasi PT. Family Ceria Group dilihat dari nilai CZSQ dan nilai d yang positif.
3. Usulan perbaikan terhadap bus Family Ceria Group merupakan hasil dari pengolahan matrik CZIPA, yang masuk dalam kuadran pertama (gambar 1) hasil matrik pengolahan CZIPA menunjukkan bahwa atribut tersebut harus ditingkatkan dan diprioritaskan perbaikannya. Terdapat tiga atribut layanan sebagai prioritas perbaikan yakni:

Saran

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan dimanfaatkan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan yang lebih baik dari pesaing sesuai dengan harapan konsumen/pelanggan.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian dengan ruang lingkup yang lebih luas berkaitan dengan *SERVQUAL* dan CZIPA.

Daftar Pustaka

- Asubonteng, P., McCleary, K. J., & Swan, J. E. (1996). *SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. Journal of Services marketing, 10(6)*, 62-81.
- Chen, K. Y. (2014). *Improving importance-performance analysis: The role of the zone of tolerance and competitor performance. The case of Taiwan's hot spring hotels. Tourism Management, 40*, 260-272.
- Djunaidi, M., Setiawan, E., & Hariyanto, T. (2006). *Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy service quality dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, 4(3)*, 139-146.

- Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. Unj Press.
- Fitzsimmons, James A., and Mary Jo Bitner. "Service management: Operations, strategy, and information technology." McGraw-Hill Education, 2013.
- Gaus, A., & Darwis, M. (2013). *Analisa Kebutuhan Terminal Penumpang Pada Bandar Udara Buli*. Jurnal sipil Sains, 3(5).
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis kepuasan pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1-10.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). *More on improving service quality measurement*. Journal of retailing, 69(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. "A conceptual model of service quality and its implications for future research." Journal of Marketing, vol. 49, no. 4, 1985, pp. 41-50.
- Perhubungan, K. (2021). *Peraturan menteri perhubungan republik indonesia nomor pm 12 tahun 2021*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Sugiyono. 2014. "Statistik untuk Penelitian" .Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2008). Statistik Teori dan Aplikasi, Jilid I.
- Syaiful , A & Firman. (2020). *Evaluasi kualitas pelayanan dengan metode airqual, importance-performance analysis dan competitive zone of tolerance-based importance-performance analysis*. Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha, 2(3).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi, 1.
- Veronica, F., & Bakhtiar, A. (2017). *Perbandingan Kualitas Layanan Transportasi Online Menggunakan Competitive Zone Of Tolerance Based Importance Performance Analysis (Studi Pada Pelayanan Ojek Motor X dan Y di Semarang)*. Departemen Teknik Industri Universitas Diponegoro Semarang.
- Weenas, J. R. (2013). Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).