

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Sebagai referensi dan perbandingan penelitian ini, dilakukan beberapa kajian terhadap penelitian terdahulu yang relevan. Peneliti menjadikan penelitian terdahulu untuk mengetahui analisis dari penelitian yang berkaitan dengan revitalisasi.

Penelitian yang pertama dengan judul “Pengaruh Revitalisasi Pasar Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Kesejahteraan Pedagang Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pasar Meureudu Kabupaten Pidie Jaya)” yang disusun oleh Rita Zahara, yakni seorang mahasiswa jurusan Ekonomi di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2019.

Penelitian ini mengangkat rumusan masalah, yaitu : Apakah revitalisasi pasar berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Adapun hasil dari penelitian ini adalah ditemukan bahwa : Yang pertama, revitalisasi pasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai thitung > ttabel yaitu 3,214 dan nilai probabilitas signifikansi  $0,002 < 0,05$ .

Kedua, dalam penelitian ini, variabel revitalisasi pasar berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kesejahteraan pedagang. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai thitung < ttabel yaitu -0,427 dan nilai probabilitas signifikansi  $0,670 > 0,05$ , (3) Pengaruh yang diberikan oleh variabel revitalisasi pasar sebesar 8,6% untuk variabel dependen kepuasan masyarakat dan 0,12%

untuk variabel dependen kesejahteraan pedagang. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Penelitian ke-dua berjudul “Dampak Revitalisasi Pasar Terhadap Pendapatan Pedagang di Lamasi yang disusun oleh Ema Sari, yakni seorang mahasiswa jurusan Ekonomi di Institut Agama Islam Negeri Palopo Tahun 2020. Dalam penelitian ini, peneliti mengangkat rumusan masalah, yaitu : Bagaimana Dampak Kebijakan Revitalisasi Pasar terhadap Pendapatan Pedagang di Pasar Lamasi Kabupaten Luwu.

Hasil penelitian ini yaitu Revitalisasi merupakan langkah tepat yang dilakukan oleh Pemerintah. Revitalisasi atau pembangunan yang dilakukan menimbulkan kenyamanan bagi para pedagang karena membenahi infrastruktur pasar, penempatan pedagang, tata ruang sampai dengan sarana dan prasarana.

Pasar tradisional Lamasi kembali menunjukkan eksistensinya melalui perubahan kebersihan pasar, kerapian, dan ketertiban. Setelah mengalami revitalisasi, pasar menjadi lebih bersih, rapi dan tertib yang berdampak terhadap peningkatan pembeli. Setelah adanya revitalisasi di Pasar tradisional pendapatan para pembeli mengalami peningkatan.

Penelitian ke-tiga berjudul “Pengaruh Revitalisasi Kawasan Malioboro Terhadap Kepuasan Wisatawan di Yogyakarta” yang disusun oleh Sarbanun Arsyad, yakni seorang mahasiswa jurusan Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta Tahun 2017. Dalam penelitian ini, peneliti mengangkat rumusan masalah, yaitu: apakah ada pengaruh revitalisasi kawasan Malioboro terhadap kepuasan wisatawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara revitalisasi kawasan Malioboro terhadap kepuasan wisatawan di Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai thitung  $>$  ttabel ( $10,63 > 2,01063$ ); signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara revitalisasi kawasan Malioboro terhadap kepuasan wisatawan di Yogyakarta.

Hasil uji R<sup>2</sup> (R square) pada penelitian ini diperoleh nilai R<sup>2</sup> sebesar sebesar 0,702. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan berwisata dipengaruhi oleh variabel revitalisasi kawasan Malioboro sebesar 70,2% sedangkan sisanya 29,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Artinya, masih terdapat variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Penelitian yang terakhir dengan judul “Dampak Revitalisasi Pasar Burung Terhadap Tingkat Pendapatan Pedagang (Studi Kasus Pada Pasar Burung Peksi Bacingah Purwokerto)” yang disusun oleh Reza Anugrah Putra Satria, yakni seorang mahasiswa jurusan Ilmu Ekonomi di Universitas Jendral Soedirman, tahun 2020.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui ada tidaknya perbedaan pendapatan pedagang burung sebelum dan sesudah revitalisasi, mengetahui pengaruh variabel modal, jam kerja dan lama usaha terhadap pendapatan pedagang dan mengetahui tingkat kesejahteraan pedagang dengan standar nilai upah minimum kabupaten/kota (UMK).

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa revitalisasi berdampak pada penurunan pendapatan pedagang, dibuktikan dengan hasil uji z sampel

berpasangan diperoleh hasil  $z\text{-hitung} = 1,9297 > z\text{-tabel} = 0,5199$  dengan probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Rata-rata pendapatan pedagang sebelum revitalisasi sebesar Rp 1.586.250,00 lebih besar dari nilai upah minimum yaitu Rp. 1.350.000,00 (Sejahtera).

Sedangkan, sesudah revitalisasi pendapatannya sebesar Rp 1.292.437,50 atau kurang dari nilai upah minimum yaitu Rp 1.900.000,00 (Belum Sejahtera). Hasil penelitian dengan regresi linier berganda ditemukan adanya pengaruh modal, jam kerja dan lama usaha yang signifikan terhadap pendapatan pedagang di Pasar Peksi Bacingah Purwokerto.

Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Persamaannya adalah bahwa metode yang digunakan kuantitatif untuk mendukung ilmu yang akan dibahas yaitu mengenai revitalisasi pembangunan dengan tujuan untuk mengakomodasi kebutuhan dan tantangan baru sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin modern dan bagaimana pengaruh dari revitalisasi tersebut. Perbedaannya terletak di objek dan subjek yang dilakukan dalam penelitian.

Penelitian ini juga bisa dijadikan referensi terbaru untuk melihat apakah ada pengaruh revitalisasi pembangunan terhadap kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan sebagai acuan pertimbangan dalam hal pengambilan kebijakan dalam revitalisasi pembangunan agar terwujudnya kepuasan masyarakat sehingga pelayanan publik dapat dikatakan berhasil.

## 2.2 Kerangka Teori dan Konsep

### 2.2.1 Konsep Pemberdayaan Fasilitas Publik

Fasilitas publik adalah sarana yang disediakan oleh pemerintah pusat maupun daerah untuk kepentingan publik dalam rangka memudahkan masyarakat umum dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Definisi fasilitas merupakan segala sesuatu yang berbentuk benda maupun uang yang memudahkan serta melancarkan pelaksanaan suatu usaha tertentu (Sam: 2016).

Beberapa ruang publik seperti jalan, penerangan jalan, halte bus, trotoar dan jalan layang. Fasilitas yang diusulkan merupakan fasilitas yang memberikan kemudahan bagi masyarakat, sehingga harus dipelihara dengan baik untuk penggunaan jangka panjang.

Pemberdayaan menurut bahasa berasal dari kata “daya” yang berarti tenaga/kekuatan, proses, cara, perbuatan memperdayakan. Pemberdayaan adalah upaya memberdayakan masyarakat dengan cara mendorong dan menyadarkan mereka akan potensi yang dimilikinya serta berusaha untuk mengembangkannya.

Pemberdayaan sebagai sebuah proses perubahan kemudian memiliki konsep yang bermakna. Dengan kata lain, kemungkinan terjadinya proses pemberdayaan sangat tergantung pada dua hal:

1. Bahwa kekuasaan dapat berubah. Jika kekuasaan tidak dapat berubah, pemberdayaan tidak mungkin terjadi dengan cara apapun.
2. Bahwa kekuasaan dapat diperluas. Konsep ini menekankan pada pengertian yang tidak statis, melainkan dinamis.

Pemberdayaan sangat erat kaitannya dengan pembangunan, dimana

pembangunan pada dasarnya merupakan rangkaian upaya yang dilakukan terus menerus untuk mencapai masyarakat yang sejahtera, baik secara fisik maupun mental, oleh karena itu partisipasi masyarakat dalam pembangunan sangat penting karena keduanya merupakan obyek dan subyek. tentang pembangunan.

Pemberdayaan adalah upaya menciptakan potensi, memberikan motivasi, meningkatkan kesadaran akan potensi dan berusaha mengembangkannya. Inti dari pemberdayaan adalah bagaimana membuat orang membangun dirinya dan memperbaiki kehidupannya. Istilah mampu di sini berarti: kuat, berwawasan, termotivasi, memiliki peluang, melihat dan menggunakan peluang, energik, kooperatif, berpengetahuan luas, tegas, berani mengambil risiko, mencari informasi dan mampu, dan mampu. bertindak secara proaktif.

Setidaknya ada tiga tahapan dalam pemberdayaan yang pertama, kontribusinya adalah identifikasi dan analisis kebutuhan pemberdayaan melalui identifikasi kebutuhan dan penetapan tujuan, yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang dapat berupa perbaikan dan perubahan yang lebih baik. Kedua, proses pelaksanaan kewenangan yang diusulkan. Hasil ketiga adalah memberdayakan pemantauan, evaluasi dan analisis.

Pemberdayaan ruang publik biasanya ditujukan pada ruang-ruang yang masih terklasifikasi atau tidak sah dan karenanya harus dikembangkan untuk meningkatkan fungsinya. Dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan ruang publik merupakan upaya pemerintah untuk mengembangkan ruang publik guna meningkatkan fungsinya agar dapat lebih memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah merupakan perantara yang menyediakan fasilitas umum.

## 2.2.2 Teori Revitalisasi

### 2.2.2.1 Pengertian Revitalisasi

Danisworo dalam Astri (2019) mengartikan revitalisasi sebagai suatu usaha memvitalisasi kembali sebagian tempat dari suatu kota yang pernah hidup, akan tetapi mengalami degradasi atau kemunduran. Revitalisasi harus mampu mengenali dan memanfaatkan potensi lingkungan, seperti sejarah, makna, keunikan tempat dan citra tempat.

Revitalisasi adalah suatu rangkaian upaya menata kembali ruang atau kawasan binaan suatu kawasan yang memiliki potensi dan nilai strategis, mengembalikan vitalitas suatu kawasan yang menurun sehingga kawasan tersebut memperoleh nilai tambah yang optimal bagi produktivitas ekonomi, sosial, dan budaya. daerah perkotaan.

Revitalisasi dalam pengertian luas dan mendasar adalah menghidupkan dan menggiatkan (kembali) faktor-faktor pembangunan (lahan, tenaga kerja, modal, keterampilan dan kewirausahaan, serta lembaga keuangan, birokrasi dan sarana/prasarana fisik pendukung). dan pelaku pembangunan untuk merespon secara struktural dan fungsional terhadap tantangan dan kebutuhan baru.

Revitalisasi itu sendiri tidak hanya ditujukan untuk penyempurnaan keindahan fisik saja, tetapi juga harus dilengkapi dengan peningkatan ekonomi masyarakat dan merangkul budaya yang ada. Partisipasi masyarakat diperlukan agar revitalisasi dapat terjadi.

Rencana revitalisasi harus mampu menonjolkan isu-isu strategis kawasan baik berupa kegiatan sosial ekonomi maupun karakteristik fisik kota. Perencanaan kota

adalah perangkat perintah dan kontrol yang digunakan untuk menciptakan lingkungan binaan yang menyesuaikan dengan kebutuhan baru dan persyaratan fungsional.

#### Tujuan Revitalisasi

Tujuan Revitalisasi Kawasan adalah meningkatkan vitalitas kawasan terbangun melalui intervensi perkotaan yang mampu menciptakan pertumbuhan dan stabilitas ekonomi lokal, terintegrasi dengan sistem kota, layak huni, berkeadilan sosial, berwawasan budaya dan lingkungan.

#### Langkah-Langkah Revitalisasi

Berikut merupakan langkah-langkah melakukan revitalisasi menurut pedoman revitalisasi menurut peraturan menteri Nomor 18/PRT/M/2018 adalah sebagai berikut :

1. Menentukan kriteria hal yang akan dilakukan revitalisasi, kriteria tersebut diantaranya adalah pemilihan sistem yang akan direvitalisasi, serta melihat seberapa besar penurunan produktivitas kerja.
2. Memberikan penilaian terhadap hal yang akan direvitalisasi, meliputi vitalitas sistem yang akan dibuat serta penilaian terhadap produktivitas kerja dari sistem yang akan dijalankan.
3. Melihat potensi keberhasilan revitalisasi dengan cara mempertimbangkan keefektifan hasil dari revitalisasi yang telah dibuat dengan membuat rancangan dari sistem yang akan direvitalisasi.



4. Pengelompokan kegiatan, serta kompleksitas hal yang akan direvitalisasi.

#### Rencana Revitalisasi

Dalam melakukan revitalisasi, harus melakukan konsultasi kepada pihak-pihak yang terkait. Berikut merupakan skenario atau rencana revitalisasi kawasan

yang harus dipertimbangkan menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18 :

1. Konsepsi revitalisasi;
2. Indikasi revitalisasi yang memengaruhi vitalitas hal yang belum terbedaya seperti mengalaminya penurunan fungsi hal yang harus diberdayakan lagi;
3. Indikasi revitalisasi seperti fungsi, dan pemanfaatan revitalisasi tersebut, serta;
4. Peningkatan kegunaan hal yang akan direvitalisasi.

#### Pedoman Revitalisasi

Peraturan menteri pekerjaan umum menyebutkan dalam pedoman umum revitalisasi Nomor 18/PRT/M/2018 bahwa Revitalisasi perlu dilakukan ketika terjadinya permasalahan dan isu-isu tertentu, diantaranya adalah :

1. Ketika terjadinya kemerosotan nilai vitalitas atau produktivitas dalam suatu hal.
2. Keharusan adanya peningkatan kesadaran dalam melakukan hal yang kurang terbedaya.
3. Meningkatnya peran pemangku kepentingan dari hal yang kurang

terbedayakan,

4. Terjadinya pergeseran peran dan tanggung jawab,
5. Terjadinya penurunan laju penurunan pendapatan, serta menimbulkan ketidakstabilan pendapatan.



### 2.2.2.2 Revitalisasi Organisasi

Ashby (2017) berpendapat bahwa revitalisasi organisasi adalah mencakup perubahan yang dilaksanakan secara *Quantum Leap*, yaitu lompatan besar yang tidak hanya mencakup perubahan bertahap, melainkan langsung menuju sasaran yang jauh berbeda dengan kondisi awal organisasi.

Perubahan yang diusulkan dalam proses revitalisasi organisasi adalah signifikan dan akan dilaksanakan dengan usaha keras, tetapi tidak terlalu berisiko bagi organisasi. Jadi perubahan yang dimaksud tidak terjadi secara drastis, tetapi perubahan itu terjadi secara alami dan terseleksi.

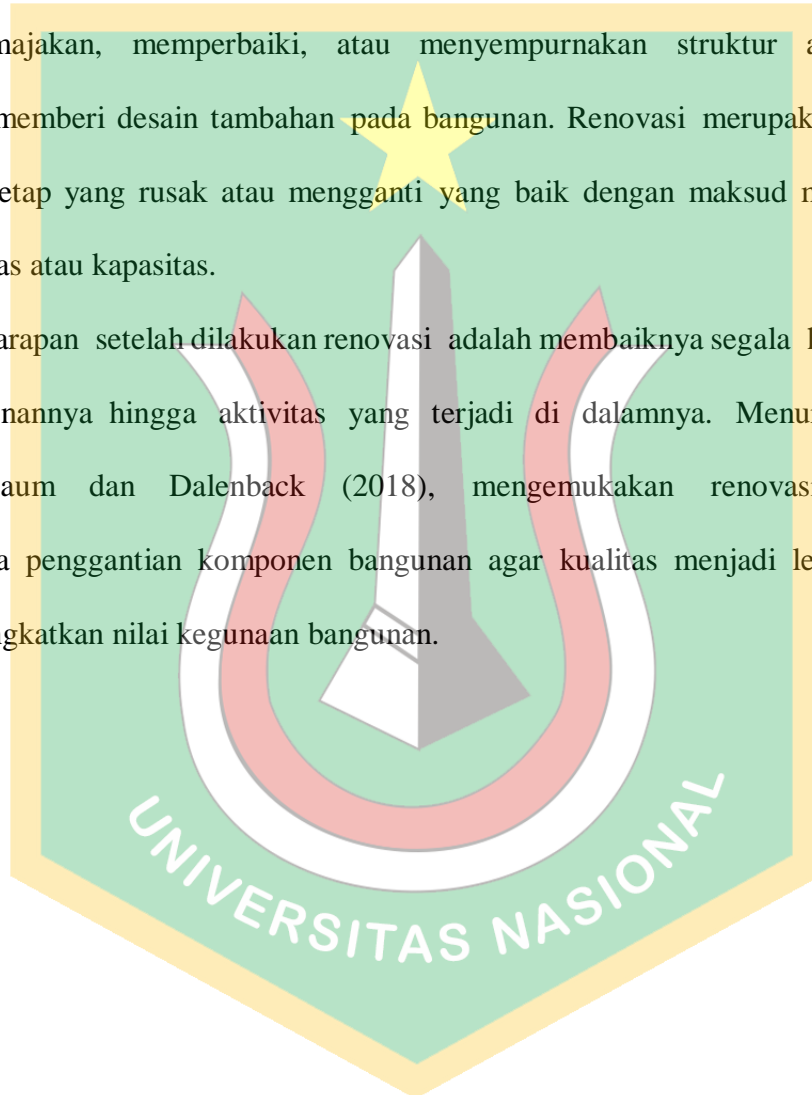
Menurut Robert L. Laud (2017) terdapat 4 jenis proses perubahan dalam revitalisasi diantaranya adalah Adaptasi, Revitalisasi, Transformasi, dan Turnaround. Sedangkan menurut Sri-Edi Swasono (2016) mengungkapkan revitalisasi adalah menggiatkan dan menghidupkan faktor-faktor pembangunan dan para pelaku pembangunan untuk mengakomodasikan secara struktural dan fungsional tantangan dan kebutuhan baru.



### 2.2.2.3 Pengertian Renovasi

Definisi/arti kata renovasi di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pembaharuan; peremajaan; penyempurnaan (tentang gedung bangunan dan sebagainya). Renovasi atau *remodeling* adalah proses merombak, memperbarui, meremajakan, memperbaiki, atau menyempurnakan struktur atau bentuk, atau memberi desain tambahan pada bangunan. Renovasi merupakan perbaikan aset tetap yang rusak atau mengganti yang baik dengan maksud meningkatkan kualitas atau kapasitas.

Harapan setelah dilakukan renovasi adalah membaiknya segala hal mulai dari bangunannya hingga aktivitas yang terjadi di dalamnya. Menurut Farahani, Wallbaum dan Dalenback (2018), mengemukakan renovasi dilakukan berupa penggantian komponen bangunan agar kualitas menjadi lebih baik dan meningkatkan nilai kegunaan bangunan.



### 2.2.3 Halte Transjakarta

Transjakarta adalah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan yang telah beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. TransJakarta dirancang sebagai angkutan umum untuk mendukung operasional ibu kota yang sangat padat.

Dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (251.2 km), serta memiliki 260 halte yang tersebar dalam 13 koridor, Transjakarta yang awalnya beroperasi mulai Pukul 05.00 – Pkl. 22.00 WIB, kini beroperasi 24 jam.

Halte bus Transjakarta didesain berbeda dengan halte angkutan umum lainnya. Ketinggian platform (lantai halte) ditetapkan 110 cm dari permukaan jalan sesuai dengan ketinggian pintu bus. Halte bus transjakarta biasanya terletak di tengah jalan, kecuali jalan satu arah yang minim pembatas jalan.

Akses masuk halte yang berada di tengah jalan menggunakan jembatan penyeberangan yang dibuat landai dan terbuat dari alumunium dan baja (kecuali jembatan penyeberangan yang sudah ada sebelumnya) atau disediakan tempat penyebrangan yang biasanya terletak dekat lampu lalu lintas atau dibuat zebra cross. Halte yang berada di pinggir jalan dilengkapi dengan halte angkutan umum disamping halte Transjakarta.

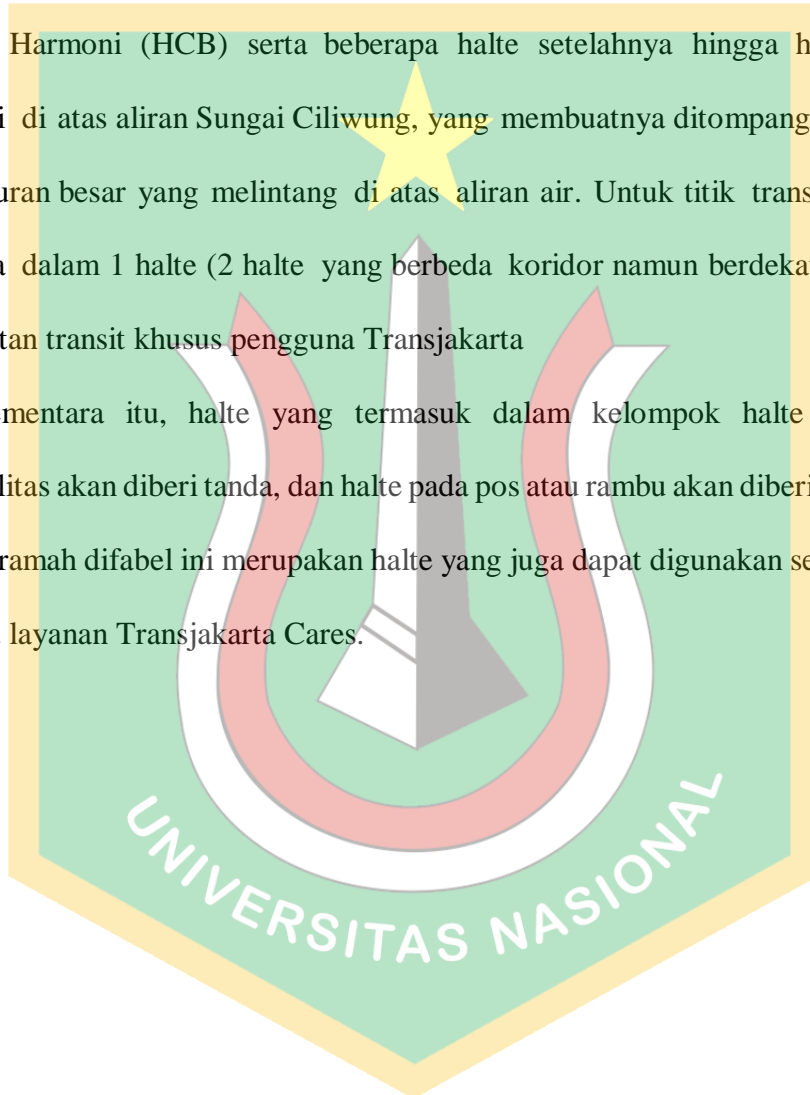
Kontruksi halte didominasi oleh bahan alumunium, baja, dan kaca. Untuk beberapa koridor, konstruksi lantai halte menggunakan beton (halte baru). Ventilasi udara diberikan dengan menyediakan kisi-kisi alumunium pada sisi halte. Lantai halte dibuat dari pelat baja.

Halte bus memiliki sistem luncur otomatis yang terbuka segera setelah bus

berlabuh di halte, tetapi banyak yang tidak berfungsi. Halte memiliki tempat duduk, tempat sampah (bus tertentu) dan papan informasi tentang Transjakarta atau rute lainnya.

Beberapa halte memiliki karakteristik tersendiri, terutama halte-halte transit. Halte Harmoni (HCB) serta beberapa halte setelahnya hingga halte Glodok, berdiri di atas aliran Sungai Ciliwung, yang membuatnya ditopang dengan baja berukuran besar yang melintang di atas aliran air. Untuk titik transit yang tidak berada dalam 1 halte (2 halte yang berbeda koridor namun berdekatan), terdapat jembatan transit khusus pengguna Transjakarta

Sementara itu, halte yang termasuk dalam kelompok halte penyanggah disabilitas akan diberi tanda, dan halte pada pos atau rambu akan diberi warna toska. Halte ramah difabel ini merupakan halte yang juga dapat digunakan sebagai tempat transit layanan Transjakarta Cares.



#### 2.2.4 Revitalisasi Halte Transjakarta

Revitalisasi adalah upaya merevitalisasi suatu kawasan atau lingkungan yang dulunya hidup/bersemangat tetapi kemudian mengalami penurunan. Dihidupkannya kembali halte tersebut merupakan implementasi dari Keputusan Gubernur (Kepgub) Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta nomor 1326 tahun 2021 Tentang Penetapan Penambahan Halte Terkait Penugasan Pembangunan dan Revitalisasi Halte Dalam Rangka Integrasi Transportasi Umum.

Pemugaran tersebut dilakukan dengan dukungan Pemprov DKI Jakarta dalam menyediakan pilihan transportasi yang aman dan nyaman. Revitalisasi halte bertujuan untuk menggantikan halte lama dan meningkatkan kapasitasnya sesuai dengan peningkatan jumlah pelanggan untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna Transjakarta. Revitalisasi itu juga bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dengan menambah toilet, mushola dan aksesibilitas penyandang cacat.

Transisi dari halte yang direvitalisasi adalah konsep halte yang lebih terbuka menjadi halte yang dapat diakses penyandang cacat. Desain halte bus yang diperbarui mencakup toilet khusus penyandang cacat dan lift khusus untuk penyandang cacat. Pegawai halte juga siap membantu penyandang disabilitas menggunakan jasa halte.

Revitalisasi halte Transjakarta merupakan rangkaian upaya memperbaharui kondisi halte yang semakin menurun. Dengan adanya renovasi, diharapkan halte tersebut dapat memberikan nilai tambah yang optimal bagi penggunanya. Halte BRT Transjakarta yang telah direnovasi akan dilengkapi dengan fasilitas tambahan

seperti mushola dan toilet.

Revitalisasi tersebut juga memiliki keunggulan berupa peningkatan kapasitas, luasan, pengoperasian dan tampilan halte yang diselaraskan dengan kondisi terkini sesuai dengan struktur halte, JPO Skywalk Paid Area (SWPA) dan area sekitar stasiun untuk menciptakan tata ruang yang terintegrasi bagi pelanggan layanan halte Transjakarta yang lebih baik dengan meningkatkan kenyamanan dan keamanan.

PT Transjakarta mulai merevitalisasi 46 halte bus pada 15 April 2022. Revitalisasi ini terdiri dari perubahan 4 halte ikonik, 4 halte terintegrasi, dan sisanya halte biasa. Total anggarannya Rp 600 miliar yang bersumber dari kas PT Transjakarta. Halte ikonik ini akan memiliki ciri khas dan terletak di lokasi yang terlihat banyak orang. Misalnya, Halte Sarinah, Halte Bundaran HI, Halte Tosari, dan Halte Dukuh Atas 1.

Halte bus terintegrasi akan menghubungkan halte bus transjakarta dengan fasilitas transportasi publik lainnya, seperti stasiun KRL Jabodetabek, MRT Jakarta, dan LRT Jakarta. Contohnya Halte Cikoko Stasiun Cawang, Halte Stasiun Jatinegara 2, Halte Kebon Pala, dan Halte Juanda. Delapan halte ini akan dibangun dua lantai. Lantai dua adalah area komersial yang bisa dimanfaatkan pelanggan untuk beristirahat atau sekadar menikmati pemandangan.



### 2.2.6 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan masyarakat biasanya identik dengan kesediaan untuk menggunakan kembali produk/jasa tersebut. Oleh karena itu, adalah mungkin untuk menilai kepuasan mereka.

Menurut Kotler dan Armstrong (2018: 153), kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja produk yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah perbandingan keyakinan atau harapan (serta kegembiraan atau kekecewaan) dengan hasil (baik produk maupun jasa) yang dialami oleh beberapa orang. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan apa yang mereka harapkan.

Kepuasan masyarakat biasanya identik dengan kesediaan untuk menggunakan kembali produk/jasa tersebut. Itu sebabnya mengukur kepuasan mereka adalah sesuatu yang berharga. Kepuasan masyarakat menyangkut kenyamanan, keamanan, keindahan dan kebersihan.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler dalam Nugraheni (2017:22), mengemukakan empat metode

yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Metode ini menggunakan kotak saran sebagai tempat untuk memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

2) *Ghost Shopping* (Pemberi Bayangan)

Metode ini biasanya dilakukan dengan cara membayar atau menggaji seseorang, untuk berpura-pura menjadi seorang pelanggan. Kemudian orang tersebut memperhatikan, menilai setiap kegiatan ataupun pelayanan yang diberikan terhadap dia dan pelanggan lainnya. Metode ini biasanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel.

3) Lost Customer Analysis (Analisis Pelanggan yang Beralih)

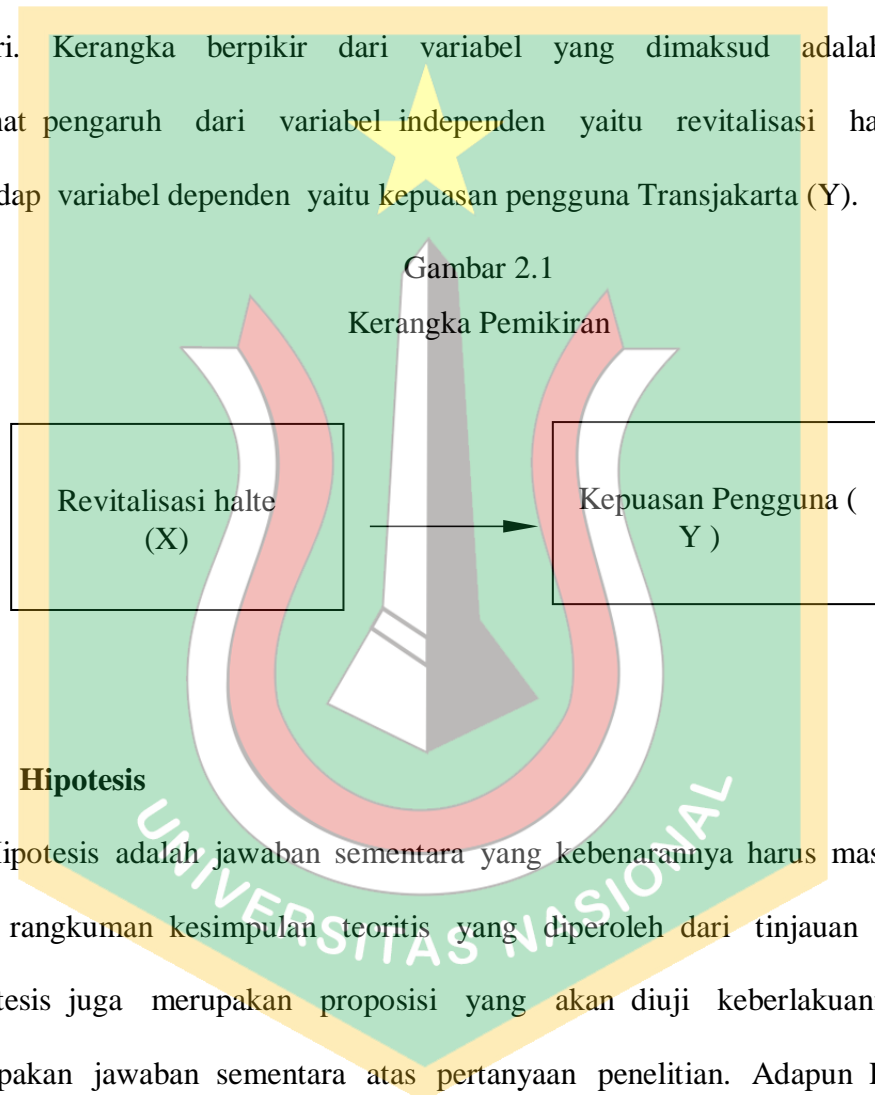
Metode ini biasanya melihat aktifitas dan statistik pengunjung harian. Bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak ada lagi ke tempat kita dengan alasan yang tidak wajar maka kita harus mencari sebab akibatnya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Metode ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pelanggan terhadap sarana dan prasarana yang kita berikan. Hal ini dapat dilakukan dengan survei maupun wawancara langsung

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini memiliki beberapa variabel yang terdiri dari Revitalisasi Halte dan Kepuasan Pengguna Transjakarta dimana variabel Revitalisasi Halte diasumsikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Transjakarta di Halte Tosari. Kerangka berpikir dari variabel yang dimaksud adalah untuk melihat pengaruh dari variabel independen yaitu revitalisasi halte (X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna Transjakarta (Y).



## 2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang kebenarannya harus masih diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Hipotesis juga merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Adapun Hipotesis yang diajukan dan yang akan diuji dalam penelitian ini yaitu:

Revitalisasi merupakan upaya untuk menghidupkan kembali suatu kawasan atau bagian kota yang dulunya pernah vital/hidup, akan tetapi kemudian mengalami kemunduran/degradasi. Hipotesis yang diajukan adalah:

- a.  $H_1$  = Terdapat pengaruh antara Revitalisasi Halte Tosari Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna
- b.  $H_0$  = Tidak terdapat pengaruh antara Revitalisasi Halte Tosari Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna

