Peran Aksesibilitas, Konektifitas, Kualitas Layanan Tehadap Loyalitas Pengguna Angkutan Umum Melalui Kepuasan Penumpang Sebagai Variabel Mediator

by Ike Kusdyah R 6

Submission date: 15-Jan-2022 05:28PM (UTC+0700)
Submission ID: 1742091831
File name: aksesibility.pdf (477.38K)
Word count: 5239
Character count: 33713

Peran Aksesibilitas, Konektifitas, Kualitas Layanan Tehadap Loyalitas Pengguna Angkutan Umum Melalui Kepuasan Penumpang Sebagai Variabel Mediator

Syarif Hidayatullah[1], Setyorini[2], Irany Windhyastiti[3], Ike Kusdyah Rachmawati[4]
[1,3] Program Studi Manajemen, Universitas Merdeka Malang, Jl.Terusan Raya Dieng 62-64 Malang
[2,4] Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang, Jl. Rembuksari 1A Malang
e-mail: syarif.hidayatullah@unmer.ac.id[1], Setyorini@asia.ac.id, irani.windhyastiti@unmer.ac.id[3], ikekusdyah@gmail.com[4]

ABSTRAK

Dewasa perkambangan angkutan penumpang semakin berkembang seiring dengan perkembangan teknologi yang ada, hal ini tidak terlepas dengan eksistensi angkutan kota yang ada sebelum menjamurnya dan primadonanya angkotan penumpang umum online. Seiring dengan hal tersebut perlu adanya kajian tentang bagaimana kepuasan dari penumpang umum angkutan kota di Kota Malang, hal ini mendesak dilakukan agar pihak pengelola angkot serta supir dapat memperbaiki dan bersaing dengan angkotan onbline. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan menganalisis ukuran penentu penggunaan transportasi umum di Kota Malang. Adapun ukuran yang digunakan adalah aksesibilitas, konektifitas, kualitas layanan dan biaya perjalanan. Populasi penelitian ini adalah semua orang yang pernah menggunakan angkotan kota di Kota Malang, Sampel yang dunakan berjumlah 170 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan analisis jalur, dan regresi berganda 2 model. Penelitian ini menghasilkan Aksesibilitas dan kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna, sedangkan konektifitast dan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan penumpang, selanjutnya Aksesibilitas, konektifitas dan kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas penumpang. Selain itu Dilihat dari pengaruh tidak langsung Aksesibilitas, konektifitas dan kualitas layanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan penumpang. Hal ini dapat menunjukan bahwa penggunaan angkutan umum yang ada atau pengguna yang ada memang benar-benar pengguna angkutan umum yang loyal jadi penguna tidak membutuhkan kepuasan yang disebabkan mereka paham bahwa fasilitas dan konsekwensi jika menggunakan angkutan umum konvensional.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Konektifitas, Kualitas Layanan, Kepuasan, Angkutan umum

ABSTRACT

Currently the development of passenger transportation is growing along with the development of existing technology, this is inseparable from the existence of city transportation that existed before its proliferation and the prima donna of online public passenger transportation. Along with this, it is necessary to study the satisfaction of public passengers of city transportation in Malang City. This is urgent to do so that public transportation managers and drivers can improve and compete with online angkot. The purpose of this study is to examine and analyze the determinants of the use of public transportation in Malang City. The measures used are accessibility, connectivity, service quality and travel costs. The population of this research is all people who have ever used urban angkot (public transportation) in Malang. The sample used is 170 respondents. The analysis technique used is path analysis and 2 multiple regression models. This study resulted in accessibility and service quality having a direct effect on user satisfaction while connectivity does not directly affect passenger satisfaction, furthermore accessibility, connectivity and service quality have a direct effect on passenger loyalty. In addition, it is seen from the indirect effect. Accessibility, connectivity and service quality do not directly affect loyalty through passenger satisfaction. This can show that the use of existing public transportation or existing users is really loyal public transport users so that users do not. need satisfaction because they understand the facilities and consequences of using conventional public transportation.

Keywords: Accessibility, Connectivity, Service Quality, Satisfaction, Public Transportation

Copyright © SENASIF 2020

ISSN: 2598-0076

PENDAHULUAN

Transportasi memainkan peran mendasar dalam ekonomi, karena kebutuhan dan permintaannya terkait erat dengan pertumbuhan ekonomi dan social masyarakat. Namun, pada saat yang sama transportasi terus berkembang dan memunculkan persaingan yang meminta tanggapan mendesak dari pembuat kebijakan dan pengambilan keputusan menjadikannya prioritas area aksi. Dalam dokumen yang terkait tentang kebijakan transportasi Eropa terbaru (EC, 2006; EC, 2009) utama tujuan sistem transportasi berkelanjutan adalah dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan ekonomi, sosial dan masyarakat yang membutuhkannya. Hal ini menyiratkan bahwa pada sistem transportasi yang ideal dan efektif harus memberikan berkontribusi yang positif pada pertumbuhan ekonomi, pembangunan sosial bagi yang membutuhkannya. Kebijakan keberlanjutan pada transportasi juga memiliki tujuan untuk menemukan solusi untuk bisa membantu mengatasi eksternalitas negative yang ada, yang dapat mempengaruhi lingkungan (seperti polusi dan kebisingan), ekonomi (seperti kemacetan) dan masyarakat (keadilan dan aksesibilitas, kesehatan, keselamatan, dan keamanan paling besar penting) (EC, 2009). Pada buku Putih Kebijakan Transportasi yang Umum "Kebijakan transportasi Eropa pada tahun 2010: waktu untuk memutuskan "(EC, 2001) mengidentifikasi tantangan transportasi utama adalah langkah-langkah untuk menggeser keseimbangan antara sarana transportasi, menghilangkan kemacetan, menempatkan pengguna di pusat kota kebijakan transportasi, mengelola dampak globalisasi transportasi tradisional, dan mengatasi dampak pada social kemasyarakatan.

Membahas masalah pilihan pada alat transportasi sangat berkaitan pada segmentasi penggunanya yang bisa dibedakan 2 (dua), yaitu pengguna yang mamakai jasa transportasi umum mamang sebagai pilihan mereka (*choice user*) dan penumpang yang tidak memiliki pilihan lain selain mereka menggunakan transportasi umum yang ada (*captive user*). (Beck et al., 2003) memberikan berpandangan bahwa menjadi *choice user* karena penumpang memiliki ketersediaan pilihan transportasi yang menurut mereka realistis dan dapat menghubungkan asal dengan tujuan yang ingin mereka capai sesuai pada kebutuhan. Penumpang memilih naik transportasi umum ketika penumpang merasa bahwa pilihan untuk naik transportasi umum lebih baik dibandingkan transportasi online. Hal ini berbeda dengan tipe *captive user* dimana penumpuang tersebut bergantung pada transportasi umum disebabkan beberapa factor seperti usia, pendapatan, disabilitas, serta kondisi keuangan dan keluarga atau karena sudah kebutuhan lain seperti membawa barang yang banyak. Oleh karena itu, pasar untuk peningkatan pilihan penggunaan transportasi umum adalah pada kelompok choice user.

Berdasarkan tujuan dari perjalanan, (Tamin, 2000) menyatakan perjalanan yang dengan maksud untuk melakukan aktivitas bekerja merupakan pola perjalanan yang dominan, oleh karenanya sangat penting diamati. Jika dilihat lebih dalam lagi akan dijumpai suatu kenyataan bahwasannya 90% lebih suatu perjalanan berbasis pada tempat tinggal, artinya perjalanan tersebut diawali dari rumah serta berakhir kembali ke rumah.

Copyright © SENASIF 2020

ISSN: 2598-0076

Penelitian tentang Fenomena dari menurunnya atau rendahnya masyarakat menggunakan transportasi umum sudah terjadi dimanapun terlebih lagi dengan munculnya angkutan privat atau online. Animo dari masyarakat untuk menggunakan angkutan umum kecenderungannya menurun sehingga menyebabkan jumlah armada angkutan umum menurun terlebih lagi armada angkutan umum yang cenderung tidak terupdate.

Angkot atau Angkutan kota di Kota Malang sudah sejak ada sejak pada tahun 1980an. Angkutan kota dikala itu sebagai sarana angkutan yang menjadi prioritas masyarakat kota Malang untuk dapat melakukan aktivitas berpindah dari satutempat ketempat lainnya. Akan tetapi sejak kendaraan pribadi harganya murah serta adanya angkutan online mengakibatkan angkutan kota Malang menjadi jarang untuk diminati. Masyarakat akan lebih memilih naik kendaraan pribadi atau angkutan online untuk melakukan aktivitas perpindahan. Semakin banyak masyarakat berpindah dari angkutan kota ke kendaraan pribadi atau kendaraan online mengakibatkan beberapa trayek menjadi tidak beroperasi dan beberapa terminal tidak berfungsi lagi hal ini membuat jumlah armada angkutan kota tidak efisien. Atas dasar tersebut itu perlu dilakukan kajian tentang dimensi social dan dimensi ekonomi dari pengguna angkutan umum untuk megetahui kepuasan peumpang serta loyalitas dari penumpang angkutan umum yang ada di Kota Malang.

Untuk meningkatkan yang menjadi pilihan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum konvensional, kajian ini membahasa tentang parameter yang dijadikan penentu didalam memanfaatkan atau tidak memanfaatkan transportasi umum di Kota Malang dengan menggunakan parameter aksesibiltas, konektifitas, dan kualitas layanan terhadap loyalitas penumpang angkutan konvensional melalui kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengatuh dari variable parameter yang diteliti terhadap loyalitas menggunakan angkutan umum konvensional di Kota Malang.

Dari uraian beberapa penelitian sebelumnya maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang
H2 : Konektifitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang
H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang
H4 : Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Penumpang
H5 : Konektifitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Penumpang
H6 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Penumpang
H7 : Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Penumpang
H8 : Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui Kepuasan Penumpang
H9 : Konektifitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui Kepuasan Penumpang
H10 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui Kepuasan Penumpang

Copyright © SENASIF 2020

ISSN : 2598-0076

Parameter atau Ukuran Penentu dalam Penggunaan Transportasi konvensional

Sudah banyak penelitian yang menghasilkan bahwa ada terdapat berbagai ukuran dalam menentukan penggunaan transportasi konvensional atau transportasi umum yang semuanya sangat beragam dan diklasifikasikan seperti:

1. Ciri dari pengguna atau atribut yang digunakan pengguna, dengan ukuran seperti adanya Ketersediaan atau kendaraan pribadi yang dimiliki; adanya kepemilikan Surat ujin Mengemudi atau SIM; struktur dari rumah tangga pengguna; pendapatan dari pengguna; keharusan atau keterpaksaan dalam menggunakan transportasi menuju tempat kerja serta keperluan dalam sekolah anak (Tamin, 2000) ; penelitian lain yang terkait adalah tentang karakteristik sosio dan demografik pejalan; akses yang ada atau ketersediaan kendaraan pribadi yang dimiliki; serta kondisi dari lingkungan yang ada (Corpuz, 2007) ; selanjutnya atribut penelitian seperti ketertersediaan dan kebutuhan kendaraan yang dimiliki untuk membawa barang atau keluarga, kepemilikan surat mengemudi atau SIM; aspek dari lingkungan yang ada (Wang & Liu, 2015).
2. Ciri lain dari pengguna dilihat dari Pergerakan atau atribut dari perjalananseperti : tujuan pdari perjalanan; waktu dalam perjalanan; jarak pergerakan (Tamin, 2000); tujuan dari perjalanan dan banyaknya waktu yang ditempuh dalam perjalanan (Corpuz, 2007) tujuan utama dari perjalanan perjalanan oleh (Chuen dkk, 2014); jarak ke tempat tujuan (Wang & Liu, 2015).
3. Ciri selanjutnya yaitu fasilitas moda transportasi, karakteristik fasilitas transportasi, kualitas layanan, atau kebergunaan dan keamanan, dengan parameter-parameter : kenyamanan dan keamanan, keandalan, keteraturan (Tamin, 2000); kenyamanan (Corpuz, 2007); kondisi ruang penumpang dan keandalan (Chuen dkk, 2014); kenyamanan (stres di jalan); keandalan layanan; keselamatan personal (Wang dan Liu, 2015); dan kenyamanan naik turun, informasi turun dan berpindah kendaraan lain, dapat membawa apa saja untuk perjalannya, dan keamanan dan keselamatan di dalam kendaraan (Beimborn dkk, 2003).
4. Aksesibilitas, dengan parameter-parameter : waktu perjalanan ke tempat pemberhentian (Tamin, 2000); akses ke layanan transportasi (Corpuz, 2007); jarak aksesibilitas (Chuen dkk, 2014); dan kedekatan sistem dengan rumah (Wang dan Liu, 2015); waktu untuk mencapai jaringan transportasi umum dan kedekatan (proximity) tempat pemberhentian transportasi umum, dengan lokasi asal maupun tujuan (Papaioannou dan Martinez, 2015); kemudahan menjangkau pemberhentian asal dan pemberhentian tujuan, serta ketersediaan fasilitas parkir (umumnya disebut penitipan) di dalam jaringan (Beimborn dkk, 2003); waktu berjalan/ mencapai dari asal dan tujuan menuju pemberhentian (Chowdhury dkk, 2014).
5. Konektivitas (atau ada yang menyebut interkonektivitas), dengan parameter-parameter : waktu perjalanan, terdiri dari waktu menunggu di tempat pemberhentian bus, waktu selama bergerak, dan lain-lain (Tamin, 2000); frekuensi layanan transportasi umum dan waktu perjalanan (Corpuz, 2007); konektivitas jaringan, frekuensi layanan, waktu perjalanan (Chuen dkk, 2014); waktu perjalanan; ketersediaan dan frekuensi layanan sesuai jadwal (Wang dan Liu, 2015); waktu

Copyright © SENASIF 2020

ISSN: 2598-0076

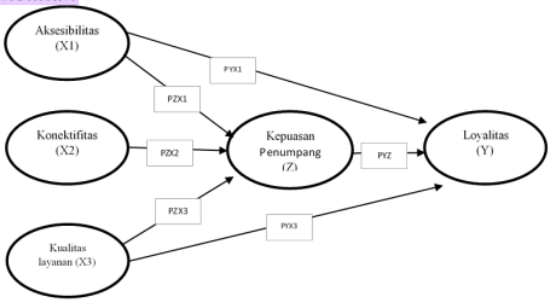
menunggu, waktu perjalanan di dalam kendaraan, dan waktu berpindah moda (Papaioannou dan Martinez, 2015); ketersediaan layanan asal -tujuan dan layanan kembali yang sesuai dengan jadwal pengguna (Beimborn dkk, 2003); dan waktu perjalanan dalam kendaraan dan waktu menunggu (Chowdhury dkk, 2014).

6. Biaya Perjalanan, dengan parameter-parameter : tarif (Tamin, 2000; Corpuz, 2007; Chuen dkk, 2014) dan biaya lain-lain yang timbul dalam perjalanan (Tamin, 2000);
7. Hambatan kendaraan pribadi, dengan parameter-parameter: Ketersediaan tempat parkir untuk kendaraan pribadi (Tamin, 2000; Corpuz, 2007; Chuen dkk, 2014; Wang dan Liu, 2015) dan kepadatan lalu lintas/traffic (Chuen dkk, 2014).

METODE

Kajian ini dilakukan untuk menguji apakah aksesibilitas, konektifitas, kualitas layanan, dan biaya perjalanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna angkutan umum konvensional yang ada di Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua tempat semua orang/masyarakat yang pernah menggunakan angkutan umum konvensional yang ada di kota Malang. Karena Populasi tidak diketahui maka penentuan umlah atau besarnya sampel peneliti menggunakan pendapat dari (Hair, Jr, 2015) dimana dapat direkomendasikan jumlah sampel minimal sejumlah 5 sampai 10 dikalikan dengan jumlah item pertanyaan yang ada dalam kuesioner penalitian, item pertanyaan dalam penelitian ini sejumlah 17 pertanyaan, sehingga besarnya jumlah sampel yang digunakan peneliti adalah 10 x 17 = 170 responden. Selanjutnya dalam analisis data peneliti menggunakan Analisis Statistik Deskriptif, Analisis Jalur (*Path Analysis*) dan Pengujian Hipotesis.

Kerangka Konsep penelitian



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Variabel dan Indikator Penelitian

Tabel 1: Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	No	Indikator
Aksesibiltas (X1)	X1.1	Lamanya waktu untuk menuju tempat pemberhentian angkutan
	X1.2	Jarak ketempat pemberhentian angkutan umum
	X1.3	Kondisi jalan menuju tempat pemberhentian angkutan umum
	X1.4	Keamanan menuju tempat pemberhentian dan ditempat pemberhentian

Copyright © SENASIF 2020

ISSN : 2598-0076

Variabel	No	Indikator
Konektifitas (X2)	X2.1	Ketersediaan layanan angkutan umum pulang pergi.
	X2.2	Kepastian waktu untuk menunggu kedatangan angkutan
	X2.3	Kepastian waktu dalam perjalanan dalam angkutan umum
	X2.4	Ketersediaan untuk pindah ke jalur tujuan lain
Kualitas layanan (X3)	X3.1	Kenyamanan saat berada diangkutan umum
	X3.2	Keamanan dan keselamatan saat berada dalam angkutan umum
	X3.3	Keandalan pengemudi dalam mengemudikan kendaraan umum
	X3.4	Kenyamanan fasilitas halte pemberhentian
Kepuasan pengguna (Z)	Z.1	Layanan yang diterima selama naik angutan umum sesuai dengan harapan
	Z.2	Menggunakan angkutan umum merupakan pilihan tepat buat anda
	Z.3	Angkutan umum masih dikelola dengan baik (kondidi kendaraan)
Loyalitas (Y2)	Y2.1	Selalu menggunakan angkutan umum setiap ada kebutuhan
	Y2.2	Merekomendasikan penggunaan angkutan umum kepada orang lain

Sumber: Berbagai Artikel, diolah, 2020

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 170 responden mengisi kuisioner penelitian ini secara online dan offline. Hasil dari tabusasi data yang telah dilakukan dapat dipilah sesuai kebutuhan peneliti seperti, data responden atau distribusi responden (jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan dan lama menggunakan angkutan), Uji parsial, uji simultan uji anova dan penentuan persamaan regresi 2 model. Semua analisis yang dilakukan atau analisis hipotesis masing-masing jalur yang diperoleh dari hasil analis jalur menggunakan software SPSS adalah sebagai berikut:

Distribusi Responden

Tabel 2: Deskipsi Responden Penelitian

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	96	**56**
2	Perempuan	74	**44**
	Jumlah	170	**100**
No	**Pekerjaan**	**Jumlah**	**Prosentase**
1	PNS	17	10
2	Swasta	29	17
3	Wiraswasta	31	18
4	Mahasiswa/pelajar	46	27
5	Lainnya	47	28
	Jumlah	170	**100**
No	**Pendapatan**	**Jumlah**	**Prosentase**
1	0 - 1 juta	88	52
2	1-2 juta	35	21
3	2-3 Juta	32	19
4	3 juta keatas	15	9
	Jumlah	170	**100**
No	**Lama Penggunaan**	**Jumlah**	**Prosentase**
1	0-5 bulan	6	4
2	5 bulan - 1 tahun	9	5
3	1 tahun - 2 tahun	66	39
4	2 Tahun lebih	89	52
	Jumlah	170	100

Sumber : Data Primer, diolah, 2020

Dari tabel Deskripsi responden yang ada pada tabel 2 dapat diketahui bahwa responden penelitian berjenis kelamin laki-laki sejumlah 96 (56%), jenis pekerjaan yang paling banyak adalah lainnya sejumlah 47 responden (28%), dari sisi pendapatan responden yang terbesar adalah

pendapatan yang berkisar antara 0 – 1 juta rupiah sejumlah 88 responden (52%) dan dari sisi lama menggunakan angkutan yang terbesar adalah 2 tahun lebih dengan jumlah responden 89 orang atau 52%.

Analisis Regresi Model 1 dan Model 2

Analisis Regresi Model 1
Persamaan: Y = py1x1 + py1x2 + py1X3 + Ɛ1

Tabel 3: Hasil Regresi model 1

Model	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficiients**	**T**	**Sig.**
	B	**Std. Error**	**Beta**		
Aksesibilitas (X1)	0,411	0,169	0,168	2,424	0,016
Konektifitas (X2)	-0,112	0,282	-0,035	-0,398	0,691
Kualitas Layanan (X3)	1,248	0,217	0,495	5,751	0,000
Dependent Variabel	**Kepuasan Penumpang (Z)**				
R	0,501				
R2	0,250				
R2 Adjusted	0,238				
F hitung	18,577				
Probability	0,000				
Line Equation	Y = py1x1 + py1x2 + py1X3 + Ɛ1				
Result	**Y = 0,411 X1 – 0,112X2 + 1,248 X3 +** Ɛ1				

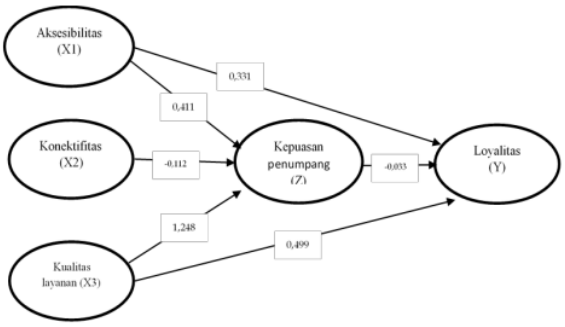
Sumber: Data Primer, dioleh (2020)

Analisis Regresi Model 2
Persamaan: Y = pyx1 + pyX2 + pyX3 + pyZ + Ɛ2

Tabel 4: Hasil Regresi model 2

Model	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficie nts**	**T**	**Sig.**
	B	**Std. Error**	**Beta**		
Aksesibilitas (X1)	0,331	0,067	0,305	4,897	0,000
Konektifitas (X2)	0,279	0,111	0,196	2,528	0,012
Kualitas Layanan (X3)	0,499	0,093	0,446	5,366	0,000
Kepuasan Penumpang (Z)	-0,033	0,030	-0,075	-1,102	0,272
Dependent Variabel	**Loyalitas Penumpang (Y)**				
R	0,649				
R_2	0,421				
$R_{2\ Adjusted}$	0,407				
F_{hitung}	29,954				
Probability	0,000				
Line Equation	Y = pyx1 + pyX2 + pyX3 + pyZ + Ɛ2				
Result	**Y = 0,331X1 + 0,279X2 + 0,499 X3 – 0,033Z +** Ɛ2				

Sumber: Data Primer, dioleh (2020)



Gambar 2. Nilai Analisis Jalur secara langsung

Uji Hipotesis

Tabel 5. Pengaruh langsung, tidak langsung dan total penelitian

Hipotesis		pengaruh langsung	Pegarh Tidak langsung	Pengaruh Total	Keterangan
1	$X_1 \rightarrow Z$	0,411			Signifikan
2	$X_2 \rightarrow Z$	-0,112			Tidak Signifikan
3	$X_3 \rightarrow Z$	1,248			Signifikan
4	$X_1 \rightarrow Y$	0,331			Signifikan
5	$X_2 \rightarrow Y$	0,279			Signifikan
6	$X_3 \rightarrow Y$	0,499			Signifikan
7	$Z \rightarrow Y$	-0,033			Tidak Signifikan
8	$X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$		-0,014	0,317	Tidak Signifikan
9	$X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$		0,004	0,283	Tidak signifikan
10	$X_3 \rightarrow Z \rightarrow Y$		-0,041	0,458	Tidak Signifikan

Sumber: Data Primer, diolah, 2020

Pengaruh Tidak Langsung

$X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y = (0,411) \times (-0,033) = -0,014$

$X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y = (-0,112) \times (-0,033) = 0,004$

$X_3 \rightarrow Z \rightarrow Y = (1,248) \times (-0,033) = -0,041$

Pengaruh Total:

$0,331 - 0,014 = 0,317$

$0,279 + 0,004 = 0,283$

$0,499 - 0,041 = 0,458$

1. **Pengaruh Aksesibiltas terhadap Kepuasan Penumpang**

Pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang dapat dilihat dari nilai signifikansi aksesibillitas terhadap kepuasan pada model 1 dimana nilai signifikansi sebesar 0,016 dengan tingkat singnifikansi 0.050 artinya aksesibiltas berpengaruh positif signifikan. Hal ini terjadi bisa dikarenakan karena lamanya waktu menuju halte, serta jalan menuju tempat halte sangat berpengaruh pada penumpang untuk menggunakan jasa angkot. Dalam menggunakan jasa angkutan umum memang penumpang tidak harus siap dan menujju halte namun dimana penumpang berada dan angkutan umum tersebut melewatinya maka penumpang akan dapat naik angkutan tersebut. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Sihaloho & Jinca, 2019) aksesibiltas berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali orang ke tempat wisata Kabupaten Semarang . Sementara itu hasil penelitian dari (Winarno & Manullang, 2018) dimana hasilnya penelitiannya menemukan bahwa pengaruh aksesibilitas, konektivitas dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

pengguna; Semenara peneliti lain mengatakan terdapat perbedaan tingkat kepuasan menunjukkan bahwa responden enggan menganggap aksesibilitas ke terminal sangat memuaskan (Fisal & Sukor, 2020). Pentingnya aksesibilitas juga disampaikan oleh (Alvianna et al., 2020) hasil penelitiannya mengatakan aksesibilitas yang baik akan menciptakan kepuasan orang dalam mengunjungi tempat wisata.

2. **Pengaruh Konektifitas terhadap Kepuasan Penumpang**

   Konektivitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dapat dilihat dari nilai signifikansi Konektifitas terhadap kepuasan pada model 1 dimana nilai signifikansi sebesar 0,691 dengan tingkat singnifikansi 0.050 artinya konektifitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Konektivitas transportasi umum dapat diukur terutama oleh indicator waktu menunggu. Parameter selanjutnya adalah kesesuaian jadwal layanan dengan jadwal perjalanan para pengguna dan waktu/kecepatan perjalanan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Winarno & Manullang, 2018) dimana dihasilkan penelitian yang mengatakan bahwa konektivitas memiliki pengaruh dominan terbesar bagi tingkat kepuasan pengguna dan berdampak besar terhadap penggunaan transportasi umum.

3. **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penumpang**

   Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dapat dilihat dari nilai signifikansi kualitas layanan terhadap kepuasan pada model 1 dimana nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan tingkat singnifikansi 0.050 artinya Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Adhitya Akbar, 2019) dimana dihasilkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif langsung terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online. Hal tersebut senada dengan pendapat (Soleh Ahmad Nor et al., 2018) yang mengatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi GO-JEK Indonesia, hal sejalan disampaikan oleh (Shodiq et al., 2018) dimana service yang diberikan dapat memberikan dampak pada kepuasan.

Pengaruh Aksesibilitas terhadap Loyalitas Penumpang

Pada tebel 4 dapat diketahui pengaruh aksesibilitas terhadap loyalitas penumpang dapat dilihat dari nilai signifikansi aksesibiltas terhadap loyalitas pada model 2 dimana nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan tingkat singnifikansi 0.050 artinya aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Audistiana et al., 2017) setelah dilakukan disimpulkan bahwa variabel aksesibilitas, fasilitas serta kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelangggan di Delta Fishing Sidoarjo.

4. **Pengaruh Konektifitas terhadap Loyalitas Penumpang**

   Pada tebel 4 dapat diketahui pengaruh konektifitas terhadap loyalitas penumpang dapat dilihat dari nilai signifikansi konektifitas terhadap kepuasan pada model 2 dimana nilai signifikansi

Copyright © SENASIF 2020

ISSN : 2598-0076

sebesar 0,012 dengan tingkat singnifikansi 0.050 artinya konektifitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang. Salah satu cara untuk membuat pergerakan manusia agar lebih efisien adalah penggunaan angkutan umum (Nurhasan et al., 2017). Penerapan angkutan umum merupakan salah satu manajemen lalu lintas untuk mengendalikan atau mengatur lalu lintas yang tidak efisien. Salah satu upaya untuk mendorong manusia untuk menggunakan angkutan umum adalah dengan skema dan dibutuhkan konektifitas yang baik.

5. **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Penumpang**

   Pada tebel 4 dapat diketahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas penumpang dapat dilihat dari nilai signifikansi kualitas layanan terhadap loyalitas pada model 2 dimana nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan tingkat singnifikansi 0.050 artinya kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nimas Lailia et al., 2012) dimana dihasilkan kualitas layanan secara positif mempengaruhi loyalitas pelanggan, kualitas layanan secara positif mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan secara positif mempengaruhi loyalitas pelanggan PO sumber Alam, hal serupa disampaikan oleh (Hidayatullah, Rachmawati, Aristanto, et al., 2020a) (Sandrio et al., 2020) (Hidayatullah et al., 2019) dimana kualitas pelayanan akan berpengaruh dengan loyalitas dan akan menciptakan keuanggulan bersaing.

6. **Pengaruh Kepuasan penumpang terhadap Loyalitas Penumpang**

   Pada tebel 4 dapat diketahui pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas penumpang dapat dilihat dari nilai signifikansi Kepuasan terhadap loyalitas pada model 2 dimana nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan tingkat singnifikansi 0.050 artinya kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang, artinya, Semakin tinggi kepuasaan pelanggan semakin tinggi pula loyalitas pelanggan.Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Singaravelu & Amuthanayaki, 2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa ada berbagai faktor kualitas layanan dalam penerbangan yang penting menurut kelas kursi pelanggan. Dimensi kualitas layanan yang dirasakan dalam perjalanan udara internasional dieksplorasi dan tiga dimensi diidentifikasi. Temuan ini mengungkapkan bahwa ketiga dimensi ini berhubungan positif dengan persepsi kualitas layanan dalam perjalanan udara internasional. Demikian halnya yang disampaikan (Hidayatullah, Windhyastiti, Patalo, et al., 2020) (Alvianna & Hidayatullah, 2020) dimana dihasilkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan.

7. **Pengaruh Aksesibilitas terhadap Loyalitas Penumpang melalui kepuasan Penumpang**

   Pada tebel 5 dapat diketahui pengaruh aksesibilitas terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang dapat diketahui pengaruh tidak langsung sebesar -0,014. Jika dibandingkan dengan pengaruh langung sebesar 0,331 artinya pengaruh langung lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung sehingga dapat dikatakan aksesibilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas melaui kepuasan penumpang. Hal ini dapat

Copyright © SENASIF 2020

ISSN: 2598-0076

terjadi karena penumpang tidak akan menunggu puas dulu baru mereka loyal namun juga kepuasan mereka belum tentu membuat mereka loyal. Hal ini dapat terjadi dikarenakan lamanya waktu menunggu, jalan menuju halte serta jarak menuju halte bukan menjadi hambatan bagi penumpang untuk mereka menjadi loyal, dan mereka melakukan itu juga tidak serta secara otomatis menjadi loyal (Petrie & Bevan, 2009).

8. **Pengaruh Konektifitas terhadap Loyalitas Penumpang melalui kepuasan Penumpang**

   Pada tebel 5 dapat diketahui pengaruh konektifitas terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang dapat diketahui pengaruh tidak langsung sebesar 0,004. Jika dibandingkan dengan pengaruh langung sebesar 0,279 artinya pengaruh langung lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung sehingga dapat dikatakan konektifitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melaui kepuasan penumpang. Temuan penelitian ini menginformasikan bahwa penumpang angkutan umum sudah sangat paham tentang jadwal, kepastian waktu datang. Kepastian waktu selama perjalanan serta ketersediaan pindah jalur yang ada sehingga kepuasan yang ada bukan menyebabkan mereka menjadi loyal namun karena keadaan yang memang sudah terbentuk. Hal senada disampaikan oleh (Gusleni, 2016).

9. **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Penumpang melalui kepuasan Penumpang**

   Pada tebel 5 dapat diketahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang dapat diketahui pengaruh tidak langsung sebesar -0,041. Jika dibandingkan dengan pengaruh langung sebesar 0,499 artinya pengaruh langung lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung sehingga dapat dikatakan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melaui kepuasan penumpang. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hapsari et al., 2016) yang mengatakan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara tidak langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui mediasi. Demikian halnya yang penelitian dilakukan (Hidayatullah, Rachmawati, Aristanto, et al., 2020b) menemukan hasil bahwa kepuasan dapat memediasi antara kualitas layanan dan loyalitas hal ini berdasarkan jika konsumen puas secara tidak langsung dia akan loyal.

SIMPULAN

Penelitian ini meneliti pengaruh antara aksesibilitas, konektifitas, dan kualitas layanan serta kepuasan pengguna angkutan umum konvensional terhadap loyalitas pengguna. Adapun hasil penelitian ini menunjukan Aksesibilitas dan kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna, konektifitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Selain itu sedangkan konektifitas, konektifitas dan kualitas layanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Dilihat dari pengaruh tidak langsung Aksesibilitas, konektifitas dan kualitas layanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan penumpang.

Untuk pengembangan angkutan umum konvensional selama ini pemilik terkendala masalah pembiayaan, sehingga berdampak pada renovasi dan pelayanan yang ada, seperti yang disampaikan oleh (Windhyastiti, Hidayatullah, & Khouroh, 2019) (Windhyastiti, Hidayatullah, Khouroh, et al., 2019) dimana modal dalam berinvestasi sangat berpengaruh untuk perkembangan segala jenis usaha, sehingga pemilik harus mengetahui cara berinvestasi dengan baik. Selain Hal tersebut karena perubahan jaman dan perkembangan technology informasi maka perlu dipikirkan ulang tentang pengembangan system pemesanan angkutan dengan menggunakan aplikasi, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh (Hidayatullah, Windhyastiti, & Rachmawati, 2020) dimana membandingkan kepuasan pengguna angkutan yang ada di Kota Malang yaitu taxi, oangkutan umum dan angkutan konvensional yang alhasil masyarakat saat ini menginginkan sesuatu yang mudah dengan aplikasi.

DAFTAR RUJUKAN

Adhitya Akbar, L. D. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*. https://doi.org/10.24912/je.v24i2.574

Alvianna, S., & Hidayatullah, S. (2020). PENGARUH KUALITAS HARGA LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP KESETIAAN USIA MILLENIAL BERKUNJUNG KE TEMPAT WISATA. *Media Wisata*.

Alvianna, S., Patalo, R. G., Hidayatullah, S., & Rachmawati, I. K. (2020). *Pengaruh Attraction , Accessibillity , Amenity , Ancillary Terhadap Kepuasan Generasi Millenial Berkunjung ke Tempat Wisata*. *4*, 53–59. https://doi.org/10.34013/jk.v4i2.41

Audistiana, A., Widiana, M. E., & Negoro, B. K. (2017). Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Delta Fishing Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Branchmark*. https://doi.org/10.1016/j.tre.2018.09.002

Beck, R., Beimborn, D., & Weitzel, T. (2003). The German mobile standards battle. *Proceedings of the 36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, HICSS 2003*. https://doi.org/10.1109/HICSS.2003.1174213

Corpuz, G. (2007). Public transport or private vehicle: Factors that impact on mode choice. *30th Australasian Transport Research Forum*.

Fisal, S. F. M., & Sukor, N. S. A. (2020). Bus Passenger's Satisfaction on Accessibility to AmanJaya Bus Terminal: A Gender Comparison. In *Lecture Notes in Civil Engineering*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-32816-0_39

Gusleni, Y. (2016). Keterpaduan Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Cirebon. *Jurnal Transportasi Multimoda*.

Hair, Jr, J. F. (2015). Essentials of Business Research Methods. In *Essentials of Business Research Methods*. https://doi.org/10.4324/9781315704562

Hapsari, R., Clemes, M., & Dean, D. (2016). The Mediating Role of Perceived Value on the

Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Indonesian Airline Passengers. *Procedia Economics and Finance*. https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)00048-4

Hidayatullah, S., Patalo, R. G., Firdianjah, A., Waris, A., Malang, U., & Malang, P. (2019). Pengaruh sistem informasi pemasaran, kualitas pelayanan dan loyalitas terhadap keunggulan bersaing jatim park group. *Senasif*, *September*, 1652–1660. https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/article/view/226/186

Hidayatullah, S., Rachmawati, I. K., Aristanto, E., Waris, A., & Patalo, R. G. (2020a). Peran Sistem Informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Entrepreneurial marketing serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Generasi Milenial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*. https://doi.org/10.32812/jibeka.v14i1.184

Hidayatullah, S., Rachmawati, I. K., Aristanto, E., Waris, A., & Patalo, R. G. (2020b). *Peran Sistem Informasi Pemasaran , Kualitas Pelayanan dan Entrepreneurial marketing serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Generasi Milenial Berkunjung ke Tempat Wisata*. https://doi.org/10.32812/jibeka.v14i1.148

Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Rachmawati, I. K. (2020). *Citra Destinasi : Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan yang Berkunjung ke Gunung Bromo*. 96–108.

Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., & Rachmawati, I. K. (2020). *Pieces Analysis : Means To Analyze The Satisfaction Of Transport Users In The City Of Malang*. *9*(04).

Nimas Lailia, Q., Suryoko, S., & Saryadi. (2012). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHASS 0002 Semarang Honda Center." *Dipenogoro Journal of Social and Politic*.

Nurhasan, U., Amalia, E. L., & Astuti, E. S. (2017). SISTEM CERDAS PENENTUAN REKOMENDASI PEMILIHAN JALUR ANGKOT KOTA MALANG. *Antivirus : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*. https://doi.org/10.35457/antivirus.v11i2.272

Petrie, H., & Bevan, N. (2009). The evaluation of accessibility, usability, and user experience. In *The Universal Access Handbook*. https://doi.org/10.1201/9781420064995-c20

Sandrio, L., Hidayatullah, S., Supriadi, B., & Patalo, R. G. (2020). *Effect Of Tourism Satisfaction As A Mediator Variable Of Images Of Destination And Facilities To Loyalties On Millenial Generation To Visit Bromo Tengger Semeru*. *9*(05), 183–187.

Shodiq, A. F., Hidayatullah, S., & Ardianto, Y. T. (2018). *INFLUENCE OF DESIGN, INFORMATION QUALITY AND CUSTOMER SERVICES WEBSITE ON CUSTOMER SATISFACTION*. *9*(12), 746–750.

Sihaloho, A., & Jinca, M. Y. (2019). Kinerja Transportasi Penyeberangan Trans Maluku Dalam Menunjang Aktivitas Sosial Ekonomi Masyarakat. *Warta Penelitian Perhubungan*. https://doi.org/10.25104/warlit.v24i4.1015

Singaravelu, K., & Amuthanayaki, V. P. (2017). A Study on Service Quality and Passenger Satisfaction on Indian Airlines. *Journal of Commerce & Trade*. https://doi.org/10.26703/jct.v12i2-16

Soleh Ahmad Nor, Harini Cicik, & Djamaludin. (2018). The Effect of Service Quality, Price and Trust to Customer Satisfaction Users of Transportation Service Online Ojek (Study of Customer of Gojek in Semarang City). *Jurnal Manajemen*.

Tamin, O. Z. (2000). Perencanaan dan Pemodelan Transportasi, Edisi Kedua. In *Perencanaan dan pemodelan transportasi*.

Wang, D., & Liu, Y. (2015). Factors Influencing Public Transport Use: A Study of University Commuters' Travel and Mode Choice Behaviours. *State of Australian Cities Conference 2015*.

Winarno, B., & Manullang, O. R. (2018). PARAMETER PENENTU PENGGUNAAN TRANSPORTASI UMUM DI PERKOTAAN PATI. *TATALOKA*. https://doi.org/10.14710/tataloka.20.1.75-86

Windhyastiti, I., Hidayatullah, S., & Khouroh, U. (2019). How to increase city investment attraction. *International Journal of Scientific and Technology Research*.

Windhyastiti, I., Hidayatullah, S., Khouroh, U., & Waris, A. (2019). Role of The Online Single Submission (OSS) To Increase The City Investment Attraction. *4th INTERNATIONAL CONFERENCE OF GRADUATE SCHOOL ON SUSTAINABILITY (ICGSS) 2019*, 1–6. https://www.researchgate.net/publication/339988463_Role_of_The_Online_Single_Submission_OSS_To_Increase_The_City_Investment_Attraction

Peran Aksesibilitas, Konektifitas, Kualitas Layanan Tehadap Loyalitas Pengguna Angkutan Umum Melalui Kepuasan Penumpang Sebagai Variabel Mediator

ORIGINALITY REPORT

18%	16%	7%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	seminar.unmer.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Gunadarma Student Paper	1%
3	publikasi.mercubuana.ac.id Internet Source	1%
4	sipil.studentjournal.ub.ac.id Internet Source	1%
5	jurnal.stie.asia.ac.id Internet Source	1%
6	repository.unisma.ac.id Internet Source	1%
7	ejournal.ihdn.ac.id Internet Source	1%
8	jmbr.ppm-school.ac.id Internet Source	1%
	lib.unnes.ac.id	

9	Internet Source	<1 %
10	ocs.unud.ac.id Internet Source	<1 %
11	docplayer.info Internet Source	<1 %
12	journal.trunojoyo.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to University of California, Los Angeles Student Paper	<1 %
14	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
15	jurnal.stie-aas.ac.id Internet Source	<1 %
16	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
17	openjournal.unpam.ac.id Internet Source	<1 %
18	Submitted to Open University Malaysia Student Paper	<1 %
19	Submitted to Fakultas Psikologi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %

20	Submitted to Higher Education Commission Pakistan Student Paper	<1 %
21	univ-tridinanti.ac.id Internet Source	<1 %
22	unmer.ac.id Internet Source	<1 %
23	www.ijstr.org Internet Source	<1 %
24	de.scribd.com Internet Source	<1 %
25	ejournal.almaata.ac.id Internet Source	<1 %
26	Tri Yudhi Bestary. "Pengaruh Citra Bank dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan DampaknyaTerhadap Word Of Mouth (Studi Pada Nasabah BNI KCP Sekadau)", Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME), 2020 Publication	<1 %
27	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper	<1 %
28	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1 %

29	journal.unusa.ac.id Internet Source	<1 %
30	Submitted to Asia e University Student Paper	<1 %
31	Setyorini Setyorini, Syarif Hidayatullah, Ike Kusdyah Rachmawati. "Website Based E-Commerce Waste Recycling Products", Procedia of Engineering and Life Science, 2021 Publication	<1 %
32	doku.pub Internet Source	<1 %
33	erepo.unud.ac.id Internet Source	<1 %
34	ijisrt.com Internet Source	<1 %
35	digilib.iain-jember.ac.id Internet Source	<1 %
36	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet Source	<1 %
37	journals.usm.ac.id Internet Source	<1 %
38	mti.kominfo.go.id Internet Source	<1 %
39	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %

40	www.reportshop.co.kr Internet Source	<1 %
41	www.repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
42	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
43	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
44	journal.uniga.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes	On	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		