

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jakarta sebagai Daerah Khusus Ibu Kota saat ini masih menjadi status ibu kota negara Republik Indonesia walaupun terlepas dari pemberitaan bahwa ibu kota akan berpindah pada Ibu Kota Nusantara (IKN), namun hal tersebut belum terlaksana selama ketetapan presiden belum dikeluarkan. Walaupun demikian, pada kenyataannya DKI Jakarta masih menjadi pusat bisnis juga pusat pemerintahan dengan jumlah penduduk terhitung dari tahun 2004 yang mencapai 7,2 juta orang, hal ini menjadikan Jakarta dikelilingi kawasan pemukiman seperti, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Bodetabek) yang berkembang cukup pesat. Dengan perkembangan tersebut, pastinya mereka membutuhkan sarana transportasi untuk pergi dan pulang dalam rangka: bekerja, sekolah, belanja, dan yang lainnya baik menggunakan transportasi pribadi maupun umum seperti bus, taksi maupun kereta api.¹ Dari hasil survei komuter Jabodetabek pada tahun 2004 menunjukkan bahwa jumlah pengguna komuter Jabodetabek sebanyak 3.566.178 orang, terdiri dari: DKI 2.429.751 orang, Bodetabek 1.067.762 orang, di luar DKI dan Bodetabek 68.665 orang.²

Kemampuan pemerintah DKI Jakarta dalam menyediakan transportasi hanya dengan kapasitas sebanyak 1.382.296 orang, maka dengan jumlah pengguna komuter di Jakarta sebanyak 2.429.751 dengan kapasitas sebanyak 1.382.296 artinya dapat diketahui sebanyak 1.047.455 orang yang tidak terlayani oleh transportasi umum. Hal ini menyebabkan masyarakat yang tidak terlayani tersebut cenderung menggunakan transportasi pribadi sebagai transportasi mereka ke tempat tujuan masing-masing yang, sehingga keadaan ini memperlihatkan bahwa transportasi umum merupakan kebutuhan yang paling penting untuk dikelola dengan baik. Namun apabila hal tersebut tidak

¹ Meliana Dwi Ayuningtias, "Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum Transjakarta", *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 2023.

² Badan Pusat Statistik, "Jumlah Pengguna komuter Jabodetabek", diakses dari <https://www.bps.go.id/>, pada tanggal 15 Mei 2023.

dikelola dengan baik maka nantinya akan berdampak pada sektor lainnya, seperti bisnis, pendidikan, dan lapangan kerja. Oleh karena itu kemacetan lalu lintas menjadi permasalahan transportasi yang sering terjadi di Jakarta, diantaranya kemacetan di jalan umum maupun jalan rumah masyarakat, jalan kompleks perumahan bahkan jalan tikus sekalipun dalam waktu-waktu tertentu.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, pada Januari tahun 2004 pemerintah Jakarta menciptakan moda transportasi massal yang diberikan nama Transportasi Jakarta atau Transjakarta. Dengan demikian, pemerintah akhirnya menghadirkan transportasi umum yang bisa diakses oleh masyarakat untuk menjawab suatu permasalahan kemacetan tersebut yang menyediakan transportasi untuk keberangkatan yang nyaman, aman, cepat, serta mempunyai jalur tersendiri atau khusus di setiap jalan yang membentuk rute bus. Sehingga hal ini tidak dapat digunakan kendaraan lainnya artinya terdapat alternatif transportasi umum yang setidaknya dapat mengurangi dan menghindari kemacetan. Oleh karena itu, untuk melengkapi permasalahan diatas peneliti mencoba menampilkan data jumlah penumpang bus Transjakarta dari tahun 2019 sampai tahun 2023 sebagai melihat perbandingan data jumlah penumpang, apakah terdapat kenaikan atau penurunan data penumpang.

Tabel 1.1 Data Penumpang Bus Transjakarta Menurut Koridor/Rute Tahun 2019, 2020, 2021 dan 2023

Koridor	Rute	Penumpang (Orang)			
		2019	2020	2021	2023
1	2	3	4	5	6
Koridor 1	Blok M-Kota	28,710,519	13,114,712	8,948,313	1,601,130
Koridor 2	Pulogadung 1-Harmoni	9,569,953	4,788,613	3,455,771	749,191
Koridor 3	Kalideres-Monas	12,809,507	6,685,591	4,785,602	1,006,558
Koridor 4	Pulogadung 2-	9,221,017	4,103,583	2,713,043	660,697

Koridor	Rute	Penumpang (Orang)			
		2019	2020	2021	2023
	Dukuh Atas				
Koridor 5	Kampung Melayu-Ancol	12,329,691	5,959,530	4,389,676	756,154
Koridor 6	Ragunan-Dukuh Atas 2	12,051,250	5,526,020	3,595,749	793,196
Koridor 7	Kampung Rambutan-Kampung Melayu	11,560,250	5,330,683	3,970,079	605,669
Koridor 8	Lebak Bulus-Pasar Baru	12,508,960	6,288,549	4,589,176	909,613
Koridor 9	Pinang Ranti-Pluit	17,527,958	9,525,362	6,875,228	1,513,334
Koridor 10	PGC 2-Tanjung Priok	9,960,875	5,545,169	3,843,074	687,390
Koridor 11	Pulogebang-Kampung Melayu	3,875,869	2,040,909	1,439,609	259,841
Koridor 12	Penjaringan-Tanjung Priok	3,012,590	1,898,532	1,452,908	270,659

(Sumber: Badan Pusat Statistik, Transjakarta 2023)

Berdasarkan tabel 1.1, diketahui bahwa pada kenyataannya jumlah penumpang transportasi Transjakarta dari tahun ke tahun semakin menurun hal ini cenderung disebabkan karena pelayanan Transjakarta yang kian menurun. Misalnya ketepatan jadwal keberangkatan, waktu tempuh, serta kenyamanan di dalam bus dan di halte pemberhentian atau penungguan sudah tidak sebaik saat awal pembentukannya, sehingga banyak penumpang yang kembali menggunakan transportasi pribadi dibanding transportasi tersebut yang pada akhirnya kemacetan yang semakin bertambah kembali. Berdasarkan data tersebut, peneliti dalam hal ini hanya berfokus pada koridor 10 karena berdasarkan observasi yang telah dilakukan

bahwa ditemukan terdapat beberapa permasalahan baik dari segi pelayanannya maupun dari penumpang itu sendiri.

Dalam konteks kualitas layanan yang disediakan oleh Transjakarta, kualitas layanan merupakan suatu keharusan untuk mencapai kesuksesan dalam kepuasan penumpang, baik di tingkat operasionalnya maupun dalam strategi yang digunakan. Namun, banyak perusahaan layanan transportasi saat ini berpendapat bahwa layanan yang mereka berikan bertujuan untuk memuaskan pelanggan atau penumpang, meskipun strategi pendekatannya beragam. Misalnya dengan mengatakan memberi segala yang diinginkan pelanggan, pembeli adalah raja, kepuasan pelanggan adalah tujuan kami, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, perusahaan layanan transportasi seperti Transjakarta semakin menyadari bahwa kualitas layanan dan kepuasan penumpang adalah faktor yang berpengaruh dalam mempertahankan citra positif khususnya dalam mengurangi kemacetan. Sehingga untuk mewujudkan kepuasan pada penumpang secara menyeluruh bukanlah hal yang mudah karena masih banyaknya terdapat permasalahan yang dialami oleh penumpang.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada koridor 10, peneliti menemukan beberapa masalah yang banyak dihadapi penumpang yang terkait kualitas layanan. Pertama, tidak tepatnya waktu jadwal keberangkatan, disini penumpang memastikan bahwa bus berangkat dan tiba tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan hal yang sangat penting, sehingga konsistensi dalam ketepatan waktu ini membantu penumpang merencanakan kapan mereka harus siap.

Kedua, pelayanan dari pihak petugas yang kurang memuaskan, hal ini menyebabkan pelayanan yang standar akan dapat mendorong penumpang untuk beralih menggunakan jasa transportasi lain, seperti pihak petugas yang tidak bisa memenuhi keluhan dari penumpang, senyum sapa atau keramahan pihak bus cukup tidak diperlihatkan, serta tersedianya toilet yang kurang bersih, hal tersebut merupakan salah satu standar pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian bagi pihak petugas.

Ketiga, perubahan sejumlah nama halte hal ini menjadi banyak perbincangan pada pengguna Transjakarta yang banyak mengeluhkan serta membingungkan akan semakin rumitnya pengguna untuk mengingat kembali halte yang diubah. Sehingga hal ini berdampak pada pengguna yang semakin turun dalam melakukan perjalanan diakibatkan pelayanan yang semakin menurun. Lalu, tingkat kenyamanan dan keamanan penumpang Transjakarta juga terdapat permasalahan dalam kualitas layanan seperti terjadinya berbagai kasus kejahatan yang sering terjadi di lingkungan sekitar halte penungguan seperti kehilangan, pencurian maupun pelecehan seksual. Hal inilah yang harus mendapatkan perhatian khusus bagi pihak Transjakarta untuk meningkatkan keamanan kedepannya agar berbagai permasalahan tersebut tidak terjadi kembali, sehingga hal tersebut dapat diketahui bahwa setiap penumpang memiliki sudut pandang yang beragam mengenai pelayanan yang disediakan.

Menurut Tjiptono, melalui kualitas layanan yang optimal akan mewujudkan kepuasan pada pelanggan artinya setelah pelanggan merasakan kepuasan dengan layanan yang diterima dan jika pelanggan merasakan kepuasan, maka pelanggan selanjutnya mau tidak mau secara berulang dan mereferensikan pada orang lain agar menggunakan jasa transportasi yang sama dengannya.³ Maka dari itu pihak perusahaan perlu memikirkan betapa pentingnya layanan pelanggan dengan lebih mendalam melalui kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan semakin dipahami bahwasanya kepuasan pelanggan adalah faktor krusial sebagai upaya untuk mempertahankan bisnis dan untuk dapat bersaing.⁴ Hal ini sejalan dengan Transjakarta yang mana dengan semakin besarnya daya tarik masyarakat untuk memakai untuk memakai layanan Transjakarta sebagai pilihan transportasi umum, tidak menutup kemungkinan terciptanya daya saing jenis moda transportasi lainnya sehingga bisa sedikitnya

³ Tjiptono, F, "*Kepuasan dalam Pelayanan*", (Jakarta: Salemba Empat, 2018), hlm. 35.

⁴ Lu'lu Ul Maknunah, Endang Astuningtyas, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita Desa Wonorejo, Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar", *Jurnal Publiciana*, 2021.

mengurangi kemacetan seperti yang bisa dilihat bahwa tiada hentinya kemacetan yang terjadi di ibu kota. Tentunya hal ini berkaitan erat dengan kualitas yang diberikan.

Oleh karena itu urgensi dari penelitian ini yakni, perlu diketahui terlebih dahulu sebelumnya bahwa transportasi Transjakarta merupakan transportasi umum yang menjadi sangat penting karena adanya aksesibilitas publik atau bisa digunakan oleh semua masyarakat mulai dari anak-anak, remaja, dewasa, maupun lansia. Berdasarkan hal tersebut, tentu dengan adanya kualitas layanan perlu dilakukan lebih mendalam adanya kualitas layanan yang diberikan pihak pengelola, sehingga nantinya pengguna atau penumpang bisa menilai dan menciptakan kepuasan tersendiri bagi aspek-aspek layanan yang tersedia. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini secara mendalam mengenai permasalahan yang terjadi, yakni apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna moda Transjakarta di koridor 10 Transjakarta Cililitan, Jakarta Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam era yang semakin berkembang saat ini transportasi umum telah menjadi bagian penting bagi masyarakat, namun semakin bertambahnya penumpang bahwa tidak sedikitnya pelanggan yang mengalami masalah dan merasakan kurangnya kepuasan terhadap layanan yang diberi pihak Transjakarta, karena kurangnya keseimbangan dalam meningkatkan pelayanan yang sudah tersedia. Melihat situasi tersebut volume kemacetan yang semakin tinggi dan masih banyaknya kendaraan pribadi di setiap jalan di wilayah DKI Jakarta, maka tujuan adanya Transjakarta masih sangat dipertanyakan. Lalu, terkait kualitas layanan masih cukup mengecewakan karena tidak sebanding dengan pelayanan yang maksimal, serta dalam hal pengoperasiannya masih ditemukannya masalah yang belum dilayani walaupun hanya sebagian penumpang. Sehingga hal tersebut dibuktikan terdapat beberapa penumpang yang mengeluhkan buruknya pelayanan PT Transportasi Jakarta melalui berbagai media sosial, cetak, dan elektronik.

Maka dari itu, tentu dibutuhkan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apakah benar terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna moda transportasi Transjakarta koridor 10. Oleh karena itu, berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna moda Transjakarta koridor 10 Cililitan, Jakarta Timur?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian di atas, maka terdapat tujuan pada penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna moda Transjakarta khususnya koridor 10 transjakarta Cililitan, Jakarta Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bidang akademis maupun praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat akademis, seperti:

1. Meningkatkan pengetahuan serta pemahaman masyarakat umum seputar pengaruh tingkat kualitas layanan pengguna moda Transjakarta, terutama sebagai media pembelajaran baru bagi perkembangan kajian sosiologi ekonomi dapat menjadi sarana pembelajaran bagi pengembangan ilmu sosiologi ekonomi yakni perilaku konsumtif dalam pembelian suatu produk, barang, transportasi jasa yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pada pelanggan.
2. Penelitian ini diharapkan bisa membantu memberikan pemahaman yang dalam dan kompleks tentang kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pada penumpang maupun pada pembaca.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat secara praktis, seperti:

1. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan dan pemahaman yang mendalam mengenai pentingnya kualitas layanan dan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan sehingga dapat berperilaku yang sewajarnya ketika saat berada dalam bus maupun saat menunggu di halte keberangkatan.
2. Bagi pengelola, sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan yang lebih baik dalam memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kontrol sosial pada penumpang sehingga menjadi dasar perbaikan layanan Transjakarta di masa mendatang, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pada penumpang.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat membantu peneliti lain yang melakukan penelitian serupa dengan fokus pada kualitas layanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna moda Transjakarta.

1.5 Tinjauan Penelitian Sejenis

Pada tinjauan penelitian sejenis ini peneliti meninjau penelitian sebelumnya yang serupa dan relevan terhadap penelitian ini yakni berupa jurnal nasional maupun internasional untuk membantu peneliti dalam proses penyusunan penelitian, dan memiliki tujuan sebagai pembandingan dalam menyamakan dan membedakan dengan penelitian yang ditulis oleh peneliti, sehingga mencegah adanya tindakan *plagiarism* dalam menulis penelitian ini.

Penelitian **pertama**, jurnal nasional yang ditulis oleh Ika Puji Saputri, Vely Randyantini dan Bagus Nurcahyo yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Transjakarta Selama Masa Pandemi Covid-19, yang diterbitkan pada tahun 2022 sebagai artikel elektronik di Jurnal Ilmiah Nasional. Penelitian dalam artikel ini membahas isu pengaruh kualitas

pelayanan dan nilai tiap indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum Transjakarta selama masa pandemi Covid-19. Artikel ini berfokus pada analisis teori Konsep Tentang Kualitas Pelayanan, kualitas pelayanan dapat diturunkan menjadi lima dimensi, yaitu: 1) *Tangible*, yaitu penampilan fisik dari perusahaan seperti fasilitas, penampilan personil, dan materi komunikasi; 2) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas; 3) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan; dan 5) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Kesimpulan penelitian ini berdasarkan analisis deksriptif dan studi literature adalah sebagai berikut: Pertama, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum, yakni Transjakarta selama pandemi Covid-19. Kedua, setiap indikator kualitas pelayanan secara individu juga terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Transjakarta selama pandemi. Ketiga, secara simultan, kualitas pelayanan dan indikatornya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yakni didapatkan nilai R^2 sebesar 0,491, artinya 49,1% memiliki pengaruh moderat, sisanya 50,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.⁵

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deksriptif. Populasi penelitian ini terdiri dari pengguna layanan transportasi Transjakarta di wilayah Jabodetabek dengan jumlah yang tidak diketahui. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang terdapat

⁵ Ika Puji Saputri, Vely Randyantini, dan Bagus Nurcahyo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Transjakarta Selama Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Ilmiah Nasional*, Vol. 4, No.2, 2022, hlm. 145-148.

dalam penelitian ini dianalisis lebih lanjut melalui mendeskripsikan berdasarkan perspektif dari penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan. Jenis pengumpulan data dilakukan dengan 2 jenis, yakni data primer, dan sekunder. Lalu pengolahan data dilakukan menggunakan software SPSS versi 25. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama berfokus pada kualitas layanan mempengaruhi tingkat kepuasan pada pengguna Transjakarta. Perbedaan dari penelitian ini adalah fokusnya selama masa pandemi covid-19 sedang berlangsung, sedangkan peneliti berfokus setelah atau pasca adanya masa pandemi covid-19.

Penelitian **kedua**, jurnal nasional yang ditulis oleh Naomi Srie Kusumastutie, Syafek Jamhari yang berjudul Pengukuran Tingkat Kepuasan Kerja Pegemudi Bus Dengan Menggunakan Job Affective Wellbeing Scale (Jaws). Artikel jurnal yang di *publish* tahun 2019 yang berbentuk elektronik, serta bersumber dari Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan. Penelitian dalam artikel ini membahas kecenderungan kebanggaan pengemudi bus terhadap profesi mereka saat ini, kebanggaan ini tampaknya dipengaruhi oleh perbandingan kondisi mereka dengan profesi yang sama di perusahaan lain. Suasana kerja yang penuh kekeluargaan serta penghargaan terhadap prestasi yang diberikan oleh perusahaan diakui berpengaruh pada kepuasan kerja mereka. Artikel ini berfokus pada analisis teori menggunakan konsep *Job-related Affective Wellbeing Scale (JAWS)*, yang merupakan skala untuk mengukur reaksi emosional seseorang terhadap pekerjaannya. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa, *Job-related Affective Wellbeing Scale (JAWS)* telah berhasil diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia dengan tingkat reliabilitas yang sangat baik, yaitu 0,89. Hasil tersebut, menunjukkan bahwa sebagian besar pengemudi bus yang menjadi subjek penelitian menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Penelitian ini menemukan bahwa tidak ada hubungan antara umum dan kepuasan kerja, tetapi

terdapat hubungan yang lemah antara pengalaman kerja dan kepuasan kerja (koefisien korelasi 0,334).⁶

Metodologi dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif, korelasi, dan uji beda dengan bantuan *software* SPSS. Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan kerja pengemudi bus menggunakan skala Kesejahteraan Afektif terkait Pekerjaan (JAWS), hal ini digunakan dengan versi terjemahan Bahasa Indonesia dari JAWS dengan 20 item pertanyaan. Dalam penelitian ini, *skoring* yang dilakukan dengan metode pertama, yaitu membalik skor untuk pernyataan yang mengandung emosi negative. Skala JAWS versi terjemahan ini kemudian diberikan kepada 114 responden yang berprofesi sebagai pengemudi bus dan sedang mengikuti pelatihan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ). Mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 111 orang. Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas adalah pendidikan SMA, yaitu 85 orang, diikuti oleh 23 orang dengan pendidikan terakhir SMP. Pendidikan tertinggi yang ditempuh adalah sebanyak 3 orang, dan pendidikan terendah adalah SD sebanyak 2 orang. Penelitian ini memiliki persamaan, seperti metode yang digunakan kuantitatif, sama-sama meneliti pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan, walaupun fokus kajian memiliki perbedaan. Adapun perbedaanya, seperti variabel dependennya dengan memakai variabel yang lain.

Penelitian **ketiga**, jurnal nasional yang ditulis oleh Mutiasari Kurnia Devi¹, A. Yunastiawan Eka Pramana, Rinawanti Safitri yang berjudul Studi Komparatif Performa Angkutan Brt Transjogja dan Transjakarta. Artikel jurnal ini diterbitkan pada tahun 2022 dalam bentuk elektronik yang bersumber dari Jurnal Pengembangan Kota. Penelitian dalam artikel ini membahas Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Berdasarkan hasil perhitungan Uji Parsial (Uji t), variabel gaya

⁶ Naomi Srie Kusumastutie dan Syafek Jamhari, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Kerja Pengemudi Bus dengan Menggunakan Job Affective Wellbeing Scale (Jaws)", *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan*, Vol.6, No.1, 2019, hlm. 156-159.

kepemimpinan (X1) bernilai signifikan: $0,005 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan di PT. Arya Meika Trans Jakarta sangat berpengaruh penting terhadap kinerja karyawan dan juga Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Artikel ini berfokus pada analisis teori menggunakan konsep motivasi kerja. Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dinilai berdasarkan kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat mengevaluasi dan merencanakan langkah selanjutnya yang juga dipengaruhi oleh kepemimpinan yang berkualitas, artinya kepemimpinan yang baik terlihat dari kemampuan untuk memahami lingkungan perusahaan yang dipimpinnya. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara motivasi kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.⁷

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi berjumlah 57 responden yang semuanya dijadikan sampel. Metodologi penelitian ini meliputi survei pendahuluan, studi literatur, dan studi empiris dari penelitian terdahulu. Penelitian ini juga meliputi penetapan batasan dan asumsi, pembuktian hipotesis, pembahasan, serta penarikan kesimpulan dan saran. Penelitian dilakukan di PT, Arya Meika Trans yang berlokasi di Jl. Wira Kencana II, Cipayung-Jakarta Timur 13870 yang berlangsung dari bulan Maret hingga Juli 2018. Data yang digunakan mencakup data primer dan sekunder, dengan skala likert untuk pengukuran, serta uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan asumsi klasik (uji F dan uji t). Penelitian ini memiliki persamaan, seperti metode yang digunakan kuantitatif, sama-sama fokus penelitian yaitu transportasi umum. Adapun perbedaannya, seperti variabel independen dan

⁷ Kalistus Gaudensius Ria, Titus Indrajaya, dan Amri Piguno, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian Pada PT Arya Meika Trans Jakarta)", *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, Vol.9, No. 2, 2019, hlm. 145-148.

dependennya dengan variabel yang lain, dan sampel yang digunakan hanya berjumlah 57.

Penelitian **keempat**, jurnal nasional yang ditulis oleh Alfian Setya Saputra, Fachrul Nurcahyanto Wijoyo yang berjudul Strategi Penanganan Komplain Petugas Call Center untuk Mempertahankan Citra Transjakarta. Artikel jurnal ini, diterbitkan pada tahun Artikel jurnal ini diterbitkan pada tahun 2022 dalam bentuk elektronik yang bersumber dari Jurnal Pendidikan dan Konseling. Penelitian dalam artikel ini mengkaji pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta dalam menangani pengaduan pelanggan melalui petugas *call center*. Masyarakat yang mengajukan keluhan melalui *call center* direspon dengan cepat oleh petugas, yang kemudian menghubungi pihak terkait untuk segera menindaklanjuti pelaksanaan di lapangan. Biasanya, petugas *call center* mengkategorikan komplain agar dapat memahami dasar permasalahan yang disampaikan oleh pengguna Transjakarta. Selain itu, petugas *call center* memiliki kemampuan menganalisis dalam menangani komplain agar dapat diselesaikan dengan baik. Artikel ini berfokus pada analisis teori menggunakan konsep akomodasi komunikasi.⁸

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui triangulasi yang mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas *call center* berhasil dalam menangani keluhan pengguna Transjakarta, sehingga dapat mempertahankan citra positif Transjakarta. Selain itu, tidak ditemukan hambatan yang signifikan dalam proses akomodasi komunikasi oleh petugas *call center*. Penelitian ini relevan karena menginformasikan dan menganalisis strategi penanganan keluhan penumpang Transjakarta oleh petugas *call center* untuk menjaga citra perusahaan. Penelitian ini

⁸ Alfian Setya Saputra dan Fachrul Nurcahyanto Wijoyo, "Strategi Penanganan Komplain Petugas Call Center untuk Mempertahankan Citra Transjakarta", *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vol. 4, No. 4, 2022, hlm. 110-115.

memiliki persamaan, yakni fokus penelitian dalam pelayanan pada transportasi umum. Adapun perbedaannya, metodologi yang digunakan kualitatif deskriptif.

Penelitian **kelima**, jurnal nasional yang ditulis oleh Januar Herdiansyah, Yenita yang berjudul Analisa Pelayanan Integrasi Moda (Park and Ride) Dengan Halte Transjakarta Koridor 6 (Ragunan-Kuningan). Artikel jurnal ini diterbitkan pada tahun 2023 dalam bentuk elektronik yang bersumber dari Jurnal Ilmu Sosial. Penelitian ini menjelaskan analisis tingkat kepentingan dan kinerja terkait pelayanan *park and ride* di halte Ragunan, lalu mengkaji variabel-variabel pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh penumpang dalam proses berpindah dari *park and ride* ke moda Transjakarta atau sebaliknya. Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sarana *park and ride* di halte Ragunan dinilai dari persepsi penumpang Transjakarta. Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), Tingkat kepuasan penumpang mencapai 72,1%.⁹

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sistem survei. Data dikumpulkan melalui observasi objek dan penyebaran kuesioner kepada pengguna *park and ride*, menggunakan format *Google Drive*. Kuesioner ini ditunjukkan kepada penumpang *park and ride* yang beralih ke bus Transjakarta di koridor 6 sebagai responden survei. Data primer yang diperoleh kemudian akan dinalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan dilanjutkan dengan analisis *Importance Performance Analysis*. Penelitian ini memiliki persamaan, seperti metode yang digunakan kuantitatif dengan sistem survei, lalu sama-sama fokus penelitian yaitu pelayanan pada transportasi umum di suatu koridor. Adapun perbedaannya, seperti variabel independen dan dependennya memiliki variabel yang berbeda, dan fokus lokasi penelitiannya pada koridor 6.

⁹ Januar Herdiansyah dan Yenita, “Analisa Pelayanan Integrasi Moda (Park and Ride) dengan Halte Transjakarta Koridor 6 (Ragunan-Kuningan)”, *Jurnal Ilmiah Sosial*, Vol.6, No.1, 2023, hlm. 130-143.

Penelitian **keenam**, jurnal nasional yang ditulis oleh Ayu Wahyuningsih dan Endah Wartningsih yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum Transjakarta. (Studi pada mahasiswa administrasi niaga Politeknik Negeri Jakarta 2019). Artikel jurnal ini diterbitkan pada tahun 2018 dalam bentuk elektronik dari jurnal Epigram. Penelitian dalam artikel ini menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan Transjakarta terhadap kepuasan konsumen, khususnya pada mahasiswa Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Meskipun berbagai layanan telah disediakan, kualitas pelayanan, kualitas pelayanan Transjakarta masih belum mampu memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen. Penelitian ini menyimpulkan adanya korelasi antara kecepatan dan ketepatan informasi yang diberikan perusahaan dengan kepuasan konsumen, misalnya dengan menempatkan petugas di setiap halte untuk membantu konsumen mencari informasi yang diperlukan. Selain itu, PT Transjakarta perlu meningkatkan kualitas peralatan yang digunakan konsumen agar lebih puas, sehingga kontribusinya sebesar 62,6% terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan, sisanya sebesar 37,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.¹⁰

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sistem survei. Data dikumpulkan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Pengumpulan data menggunakan 2 jenis, yakni data primer dan sekunder. Penelitian ini didapatkan populasi sebanyak 214 responden berdasarkan data mahasiswa administrasi niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Hal ini kemudian digunakan rumus slovin agar populasi tersebut menjadi lebih sedikit, yakni diperoleh hasil sampel 139 responden. Penelitian ini memiliki persamaan, seperti metode yang digunakan kuantitatif, lalu sama-sama fokus penelitian yaitu pelayanan pada transportasi umum Transjakarta. Adapun

¹⁰Ayu Wahyuningsih dan Endah Wartningsih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum Transjakarta. (Studi pada mahasiswa administrasi niaga Politeknik Negeri Jakarta), *Jurnal Epigram*, Vol.15, No.1, 2019, hlm. 150-167.

perbedaanya, fokus lokasi penelitiannya hanya pada sekelompok mahasiswa, sedangkan peneliti berfokus kepada semua pengguna khususnya di koridor 10.

Penelitian **ketujuh**, jurnal nasional yang ditulis oleh Anggi Chintya Trisnawati dan Tuswoyo yang berjudul Pengaruh Win-Win Transportation Solution dan Innovation Terhadap Service Quality pada Bus Transjakarta di Halte Harmoni Jakarta. Artikel jurnal ini diterbitkan pada tahun 2021 dalam bentuk elektronik yang bersumber dari Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. Penelitian dalam artikel ini membahas permasalahan yang terjadi di Bus Transjakarta dan di Bus Harmoni. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji seperti, pertama mengukur seberapa besar pengaruh Win-Win Transportation Solution untuk peningkatan *Service Quality* Bus Transjakarta di Halte Harmoni Jakarta. Kedua, seberapa besar Pengaruh Inovasi terhadap Peningkatan *Service Quality* PT Bus Transjakarta di Halte Harmoni Jakarta. Ketiga, seberapa besar efek Win-Win Solusi Transportasi dan Inovasi secara bersama-sama dalam meningkatkan *Service Quality* di Transjakarta Bus di Halte Harmoni Jakarta. Kesimpulan dari penelitian ini, terdapat pengaruh secara parsial antara *Win-Win Transportation Solution* terhadap Pelayanan Berkualitas karena nilainya $t_{count} > t_{table}$ ($5,987 > 1,984$), terdapat pengaruh parsial antara Inovasi terhadap Pelayanan Berkualitas karena nilainya $t_{count} > t_{table}$ ($4,285 > 1,984$), serta terdapat pengaruh secara simultan antara *Win-Win Transportation Solution* dan Inovasi untuk kualitas layanan karena nilainya $F_{count} (60,914) >$ dari $F_{table} (3,09)$.¹¹

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal dengan rumusan masalah assosiatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah studi lapangan, yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang bus Transjakarta di halte harmoni Jakarta serta melakukan observasi dan studi pustaka. Penelitian ini didapatkan populasi sebesar 170.000 responden data penumpang perharinya, hal ini

¹¹ Anggi Chintya Trisnawati dan Tuswoyo, "Pengaruh Win – Win Transportation Solution dan Innovation Terhadap Service Quality pada Bus Transjakarta di Halte Harmoni. Jakarta", *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, Vol.1, No.1, 2021, hlm. 114-127.

kemudian digunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan sebesar 10% agar populasi tersebut menjadi lebih sedikit untuk dijadikan responden penelitian, yakni diperoleh hasil sampel 100 responden. Penelitian ini memiliki persamaan, seperti metode yang digunakan kuantitatif, lalu sama-sama fokus penelitian yaitu kualitas layanan pada transportasi umum Transjakarta, serta sampel yang digunakan berjumlah 100. Adapun perbedaannya, terdapat pada variabel independen dan dependen lain yang digunakan.

Penelitian **kedelapan**, jurnal internasional yang ditulis oleh Gagih Pradini, Rahayu Lestri dan Resti Hardini yang berjudul *The Effects Of Services and Images On Tourist Satisfaction As Users Of Transjakarta To Tourism Destinations At Ragunan Wildlife Park During The Covid-19 Pandemic*. Artikel jurnal ini diterbitkan pada tahun 2021 dalam bentuk elektronik yang bersumber dari Jurnal Ilmiah Internasional Publik. Penelitian dalam artikel ini membahas permasalahan TransJakarta sudah menjadi bagian tak terpisahkan dari ibu kota. Kemudian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan, maka kepuasan wisatawan akan semakin meningkat. Kemudian citra TransJakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dapat diartikan jika citra dapat terus diperbaiki, maka kepuasan wisatawan akan semakin meningkat. Artikel ini berfokus pada analisis teori menggunakan konsep *Service Quality*.¹²

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan inferensial. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah bauran Kualitas Pelayanan (X1), Citra (X2), dan Kepuasan (Y1) sebagai variabel endogen. Kemudian dilakukan uji instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dibantu dengan program SPSS untuk mempercepat hasil

¹² Gagih Pradini, Rahayu Lestri, dan Resti Hardini, "The Effects Of Services and Images On Tourist Satisfaction As Users Of Transjakarta To Tourism Destinations At Ragunan Wildlife Park During The Covid-19 Pandemic", *Jurnal Ilmiah Internasional Publik*, Vol.3, No. 3, 2021, hlm. 1-15.

analisis. Penelitian ini memiliki relevansi dalam hal kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan oleh petugas Transjakarta. Penelitian ini memiliki persamaan, seperti metode yang digunakan kuantitatif, lalu sama-sama fokus penelitian yaitu kualitas layanan pada transportasi umum Transjakarta. Adapun perbedaannya, terdapat pada variabel independen dan dependen lain yang digunakan, dan fokusnya selama masa pandemi covid-19 sedang berlangsung, sedangkan peneliti berfokus setelah atau pasca adanya masa pandemi covid-19.

Penelitian **kesembilan**, jurnal penelitian internasional yang ditulis oleh Muhammad Isradi, Lensi Oktavia Stini, Widodo Budi Dermawan, dan Amar Mufhidin yang berjudul *Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality of KRL Bogor-Jakarta*. Artikel jurnal diterbitkan pada tahun 2021 dalam bentuk elektronik dari jurnal *International Journal Of Transportation and Infrastructure*. Penelitian dalam artikel ini membahas kualitas pelayanan yang dianggap paling penting oleh konsumen angkutan KRL Bogor-Jakarta adalah: kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada konsumen, tersedianya asuransi atau jaminan keselamatan dan harga tiket yang terjangkau, tersedianya informasi terkait KRL jadwal dan kebersihan toilet di stasiun, sehingga bisa mengetahui hubungan antara karakteristik konsumen dengan tingkat kepuasan pelanggan. Artikel ini berfokus pada analisis teori menggunakan konsep *Importance Performance*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penumpang KRL rute Bogor-Jakarta menganggap atribut kualitas pelayanan tertentu sebagai yang paling penting. Pertama, kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada konsumen, tersedianya asuransi atau jaminan keselamatan dan harga tiket yang terjangkau, tersedianya informasi terkait jadwal KRL dan kebersihan toilet di stasiun. Kedua, atribut yang dianggap yang penting namun memiliki kinerja rendah meliputi ketepatan jadwal KRL, kemudahan dalam mendapatkan informasi yang jelas, bantuan dari petugas terkait masalah penggunaan tiket, kecepatan dan akurasi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen, kecepatan dalam merespon

masalah penumpang, keamanan dan kenyamanan di stasiun atau di dalam, kenyamanan saat naik dan turun kereta, ketersediaan asuransi atau jaminan keamanan, kemampuan petugas dalam memberikan infodinyatakan penting tetapi kinerjanya rendah yaitu Kedua, atribut yang dinyatakan penting tetapi kinerjanya rendah adalah ketepatan jadwal perjalanan KRL, kemudahan mendapatkan informasi yang jelas.¹³

Penelitian menggunakan pendekatan analisis kuantitatif serta dalam penelitian ini sumber data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan layanan KRL Bogor-Jakarta tahun 2020 dan observasi lapangan dengan melihat dan merasakan langsung sebagai pengguna. Metode survei yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mendistribusikan kuesioner kepada 100 responden sampel. Sampel ini merupakan bagian representative dari populasi yang diteliti. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran interval, yaitu skala likert. Kuesioner tersebut disebarakan melalui *Google Form* kepada para pengguna KRL Bogor-Jakarta. Penelitian ini memiliki persamaan, seperti metode yang digunakan kuantitatif, lalu sama-sama fokus penelitian yaitu kualitas layanan pada transportasi umum, serta sampel yang digunakan berjumlah 100. Adapun perbedaanya, terdapat pada variabel independen dan dependen lain yang digunakan, serta berfokus pada transportasi KRL, yakni Bogor-Jakarta.

Oleh karena itu, penelitian ini terdapat perbedaan dari kesembilan penelitian sebelumnya yaitu: Pertama, Skala yang digunakan berupa Thurstone yang bersifat interval dan memiliki penilaian 1-9 dalam setiap item pernyataannya. Kedua, objek penelitian ini di khususkan pada pengguna moda Transjakarta koridor 10. Ketiga, berdasarkan hasil pengujian pada koefisien determinasi didapatkan pengaruh yang bisa dikatakan kuat yakni sebesar 70,3%. Keempat, terdapat hasil analisis uji tabulasi silang

¹³Muhammad Isradi, Lensi Oktavia Stini, Widodo Budi Dermawan, dan Amar Mufhidin, "Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality of KRL Bogor-Jakarta", *International Journal Of Transportation and Infrastructure*, Vol.5, No.1, 2021, hlm.1-9.

antar dimensi dari setiap variabel dengan kategori-kategori karakteristik responden yang hasilnya didapatkan bahwa semua dimensi memiliki kategori tinggi



Tabel 1.2 Ringkasan Tinjauan Penelitian Sejenis

No	Identitas Jurnal/Kajian Ilmiah	Teori /Konsep	Metodologi	Hasil dan Pembahasan	Analisis	
					Persamaan	Perbedaan
1.	Ika Puji Saputri, Vely Randyantini, Bagus Nurcahyo, 2022, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Transjakarta Selama Masa Pandemi Covid-19". Jurnal Ilmiah Nasional, Vol.4, No.2, h. 145-148	Kualitas Layanan.	Kuantitatif	Hasil penelitian ditemukan. Pertama, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum, yakni Transjakarta selama pandemi Covid-19. Kedua, setiap indikator kualitas pelayanan secara individu juga terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Transjakarta selama pandemi. Ketiga, secara simultan, kualitas pelayanan dan indikatornya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yakni didapatkan nilai <i>R square</i> sebesar 0,491, artinya 49,1% memiliki pengaruh moderat, sisanya 50, 9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.	Sama-sama memakai pendekatan metode kuantitatif, dan sama-sama berfokus penelitian pada pelayanan transportasi umum Transjakarta.	Fokusnya selama masa pandemi covid-19 sedang berlangsung, sedangkan peneliti berfokus setelah atau pasca adanya masa pandemi covid-19.
2.	Naomi Srie Kusumastutie, Syafek Jamhari, 2019, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Kerja Pengemudi Bus Dengan Menggunakan Job	Kepuasan Kerja.	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, <i>Job-related Affective Wellbeing Scale</i> (JAWS) telah berhasil diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia dengan tingkat	Sama-sama memakai pendekatan metode kuantitatif, dan sama-sama meneliti pengaruhnya	Variabel dependennya memakai variabel yang lain.

No	Identitas Jurnal/Kajian Ilmiah	Teori /Konsep	Metodologi	Hasil dan Pembahasan	Analisis	
					Persamaan	Perbedaan
	<i>Affective Wellbeing Scale (JAWS)</i> ”, Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan, Vol.6, No.1, h. 156-159.			reliabilitas yang sangat baik, yaitu 0,89. Hasil tersebut, menunjukkan bahwa sebagian besar pengemudi bus yang menjadi subjek penelitian menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Penelitian ini menemukan bahwa tidak ada hubungan antara umur dan kepuasan kerja, tetapi terdapat hubungan yang lemah antara pengalaman kerja dan kepuasan kerja (koefisien korelasi 0,334).	terhadap tingkat kepuasan, walaupun fokus kajian memiliki perbedaan.	
3.	Kalistus Gaudensius Ria, Titus Indrajaya, dan Amri Piguno, 2022, “ <i>Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian Pada PT. Arya Meika Trans Jakarta)</i> ”, Jurnal Administrasi dan Manajemen. Vol.9, No.2, h. 145-148.	Motivasi Kerja.	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara motivasi kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.	Sama-sama memakai pendekatan metode kuantitatif, dan sama-sama berfokus penelitian pada pelayanan transportasi umum Transjakarta.	Variabel independen dan dependennya menggunakan variabel yang lain, dan sampel yang digunakan hanya berjumlah 57.
4.	Alfian Setya Saputra dan Fachrul Nurcahyanto Wijoyo. 2022. “ <i>Strategi Penanganan</i>	<i>Public Relations.</i>	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas <i>call center</i> berhasil dalam menangani keluhan pengguna	Sama-sama berfokus penelitian yaitu pelayanan pada	Penelitian ini menggunakan pendekatan

No	Identitas Jurnal/Kajian Ilmiah	Teori /Konsep	Metodologi	Hasil dan Pembahasan	Analisis	
					Persamaan	Perbedaan
	<i>Komplain Petugas Call Center untuk Mempertahankan Citra Transjakarta</i> ". Jurnal Pendidikan dan Konseling. Vol.4, No.4, h. 110-115.			Transjakarta, sehingga dapat mempertahankan citra positif Transjakarta. Selain itu, tidak ditemukan hambatan yang signifikan dalam proses akomodasi komunikasi oleh petugas <i>call center</i> . Misalnya, dari segi bahasa, dialekt, kesopanan, dan respon yang diberikan oleh petugas Call Center dapat terakomodasi dengan baik.	transportasi umum Transjakarta.	kualitatif deskriptif, sehingga memiliki perbedaan yang dilakukan oleh peneliti.
5.	Januar Herdiansyah dan Yenita, 2022, " <i>Analisa Pelayanan Integrasi Moda (Park and Ride) Dengan Halte Transjakarta Koridor 6 (Ragunan-Kuningan)</i> ", Jurnal Ilmiah Sosial. Vol.6, No.1, h. 130-143.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sarana <i>park and ride</i> di halte Ragunan dinilai dari persepsi penumpang Transjakarta. Berdasarkan analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> , Tingkat kepuasan penumpang mencapai 72,1% yang tergolong pengaruh kuat.	Sama-sama memakai pendekatan metode kuantitatif, dan sama-sama berfokus penelitian pada pelayanan transportasi umum Transjakarta dalam suatu koridor.	Variabel independen dan dependennya memiliki variabel yang berbeda, dan fokus lokasi penelitiannya pada koridor 6.
6.	Ayu Wahyuningsih dan Endah Wartiningsih, 2019, " <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum</i>	Kualitas dan Pelayanan	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya korelasi antara kecepatan dan ketepatan informasi yang diberikan perusahaan dengan kepuasan konsumen, misalnya dengan menempatkan petugas di	Sama-sama memakai pendekatan metode kuantitatif, dan sama-sama berfokus penelitian pada pelayanan	Fokus penelitian pada pengguna Transjakarta mahasiswa admintrasi negara, Politeknik Negeri

No	Identitas Jurnal/Kajian Ilmiah	Teori /Konsep	Metodologi	Hasil dan Pembahasan	Analisis	
					Persamaan	Perbedaan
	<i>Transjakarta. (Studi pada mahasiswa administrasi niaga Politeknik Negeri Jakarta), Jurnal Epigram.Vol.15, No.1, h. 150-167.</i>			setiap halte untuk membantu konsumen mencari informasi yang diperlukan. Selain itu, PT Transjakarta perlu meningkatkan kualitas peralatan yang digunakan konsumen agar lebih puas, sehingga kontribusinya sebesar 62,6% terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan, sisanya sebesar 37,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.	transportasi umum Transjakarta.	Jakarta, sedangkan peneliti berfokus kepada semua pengguna khususnya di koridor 10.
7.	Anggi Chintya Trisnawati & Tuswoyo, 2021, " <i>Pengaruh Win-Win Transportation Solution dan Innovation Terhadap Service Quality pada Bus Transjakarta di Halte Harmoni. Jakarta</i> ", Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. Vol.1, No.1, h. 114-127.	<i>Win- Win Transportation Solution, Innovation.</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial antara <i>Win-Win Transportation Solution</i> terhadap Pelayanan Berkualitas karena nilainya $tcount > ttable$ ($5,987 > 1,984$), terdapat pengaruh parsial antara Inovasi terhadap Pelayanan Berkualitas karena nilainya $tcount > ttable$ ($4,285 > 1,984$), serta terdapat pengaruh secara simultan antara <i>Win-Win Transportation Solution</i> dan Inovasi untuk kualitas layanan	Sama-sama menggunakan metode kuantitatif, lalu fokus penelitiannya yaitu pada kualitas layanan pada transportasi umum Transjakarta, serta sampel yang digunakan berjumlah 100.	Terdapat pada variabel independen dan dependen yang memiliki variabel berbeda.

No	Identitas Jurnal/Kajian Ilmiah	Teori /Konsep	Metodologi	Hasil dan Pembahasan	Analisis	
					Persamaan	Perbedaan
				karena nilainya F_{count} (60,914) > dari F_{table} (3,09).		
8.	Gagih Pradini, Rahayu Lestri, dan Resti Hardini, 2021, "The Effects Of Services and Images On Tourist Satisfaction As Users Of Transjakarta To Tourism Destinations At Ragunan Wildlife Park During The Covid-19 Pandemic", Jurnal Ilmiah Internasional Publik. Vol.3, No. 3, h. 1-15.	<i>Service Quality.</i>	Kuantitatif	Hasil peneliti ini menunjukkan terdapat dari kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan, maka kepuasan wisatawan akan semakin meningkat. Kemudian citra TransJakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan	Sama-sama menggunakan metode kuantitatif, lalu sama-sama fokus penelitiannya yaitu pada kualitas layanan transportasi umum Transjakarta.	Variabel independen dan dependen lain yang digunakan, dan fokusnya selama masa pandemi covid-19 sedang berlangsung, sedangkan peneliti berfokus setelah atau pasca adanya masa pandemi covid-19.
9.	Muhammad Isradi, Lensi Oktavia Stini, Widodo Budi Dermawan, dan Amar Mufhidin. 2021. "Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality of KRL Bogor-Jakarta", International Journal	<i>Importance Performance.</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penumpang KRL rute Bogor-Jakarta menganggap atribut kualitas pelayanan tertentu sebagai yang paling penting, yaitu kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada konsumen,	Sama-sama menggunakan metode kuantitatif, lalu sama-sama fokus penelitiannya yaitu pada kualitas layanan transportasi umum,	Variabel independen dan dependen lain yang digunakan, serta berfokus pada transportasi

No	Identitas Jurnal/Kajian Ilmiah	Teori /Konsep	Metodologi	Hasil dan Pembahasan	Analisis	
					Persamaan	Perbedaan
	Of Transporatation and Infrastructure. Vol.5, No.1, h. 1-9.			tersedianya asuransi atau jaminan keselamatan, harga tiket yang terjangkau, tersedianya informasi terkait jadwal KRL dan kebersihan toilet di stasiun.	serta sampel yang digunakan berjumlah 100.	KRL, yakni Bogor-Jakarta.

(Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2023)



1.6 Tinjauan Teoritik

1.6.1 Deskripsi Teoretik

1.6.1.1 Kualitas Layanan (X)

a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli: Pertama definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof adalah sebagai berikut: Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹⁴

Lalu Menurut Parasuraman A, definisi kualitas layanan atau kualitas jasa merupakan refleksi persepsi evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas suatu pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan pada suatu jasa, produk dan transportasi.¹⁵ Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan. Lalu peneliti mengambil perspektif Parasuraman A yang nantinya akan digunakan untuk menganalisis teori pada bab IV.

b. Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan

Dalam perspektif sosiologi, kualitas layanan dipandang sebagai suatu interaksi dan makna yang dibangun melalui interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan, sehingga kualitas layanan dapat dilihat dari bagaimana pengguna layanan menafsirkan pengalaman mereka dan bagaimana interaksi ini mempengaruhi persepsi

¹⁴ Tjiptono, Fandy, “*Strategi Pemasaran Kualitas Layanan*”, (Yogyakarta: Penerbit Andi. 2022), hlm.150.

¹⁵ Parasuraman, A, “*The Behavioral Consequences of Service Quality*”, (New Jersey: Prentice Hall, 1988), hlm.90.

mereka terhadap layanan tersebut. Misalnya keramahan dan perhatian petugas, keadaan lingkungan sekitar, dan harga yang ditawarkan dalam memberikan layanan yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang diterima. Berikut ini dibahas tentang dimensi kualitas layanan atau jasa menurut Parasuraman, A yang menyusun dimensi utama sebagai faktor penentu kualitas layanan jasa¹⁶:

1. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Pelayanan dapat dianggap reliabel jika sesuai dengan perjanjian yang disepakati secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan membangun kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia jasa.
2. *Responsive* (Daya tanggap), yaitu kemauan penyedia layanan atau pegawai untuk membantu konsumen dengan menyediakan layanan yang cepat dan akurat, kecepatan dan ketepatan terkait profesionalisme bekerja. Artinya, seorang petugas yang profesional akan mampu memberikan layanan secara cepat dan tepat sehingga membuat pelanggan merasakan dihargai dan diutamakan.
3. *Assurance* (Jaminan), yaitu terkait dengan pengetahuan, kemampuan, keramahan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan sehingga mempunyai rasa hormat. Apabila pemberi layanan menunjukkan hal tersebut, maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia jasa. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan pemberian tersebut maka akan

¹⁶ *Ibid*, hlm.120.

menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

4. *Empathy* (Empati), yaitu mencakup kemauan untuk menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian *extra* terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati inilah yang akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam transaksi ketika saldo memasuki area layanan publik.

5. *Tangible* (Bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, kebersihan dan penampilan personal dan material tertulis dari pegawainya. Hal ini dapat dilihat, dirasakan langsung oleh konsumen, sehingga dapat menciptakan kesan visual dan fisik pertama bagi konsumen dan dapat berkontribusi pada persepsi keseluruhan baik di dalam maupun diluar area transportasi publik.

Dimensi kualitas layanan ini bisa digunakan untuk menilai kualitas layanan dalam suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, artinya dapat menguji kualitas layanan yang disediakan serta menilai dan membandingkan keberhasilan program layanan jasa dengan kriteria standar yang sudah ditentukan sebelumnya. Untuk model pengukurannya, Parasuraman, A dan kawan-kawan telah membuat skala multi item yang dengan dikenal dengan nama *Servqual*. Skala tersebut dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) dalam model kualitas layanan. Pengukuran dapat dilakukan juga dengan menggunakan skala *Likert* dan skala *Thurstone*, yang mana responden hanya perlu memilih tingkat

persetujuan atau ketidaksetujuan jika menggunakan skala *Likert*, berbeda dengan *Thurstone* responden hanya perlu memilih jawaban dengan rentang nilai yang sudah ditentukan. Hal ini sejalan dengan skala yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan skala *Thurstone*.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan

Faktor-faktor pendukung pelayanan dipengaruhi oleh 5 faktor yaitu kesadaran, aturan, pendapatan, sarana, kemampuan dan keterampilan.¹⁷ Faktor-faktor tersebut diantaranya:

1. Faktor Kesadaran, faktor ini berhubungan dengan kesadaran yang dapat mendorong seseorang untuk bersikap ikhlas dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan kehendak, misalnya dalam lingkungan organisasi atau perusahaan, kehendak ini diwujudkan dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis. Oleh karena itu, diharapkan para petugas dapat melaksanakan tugas dengan penuh kesungguhan dan disiplin. Kesadaran terhadap kelebihan memahami perilaku orang lain dapat menjadi pendorong bagi kemajuan dan keberhasilann suatu layanan.
2. Faktor Aturan, aturan merupakan aspek yang sangat dibutuhkan dalam membentuk perilaku seseorang, artinya semakin maju dan kompleks sebuah masyarakat, maka akan semakin penting perananan aturan. Dapat dikatakan juga, keberadaan aturan hal yang sangat krusial karena tanpa aturan, orang tidak tidak dapat hidup secara layak dan damai. Dengan demikian, aturan yang ada harus diikuti, dan diawasi dengan ketat untuk mencapai tujuan yang dimaksudkan.
3. Faktor Pendapatan, pendapatan yang dimaksud yakni seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah

¹⁷*Ibid*, hlm.135.

dicurahkan untuk orang lain atau perusahaan maupun organisasi, baik dalam bentuk uan, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

4. Faktor Sarana, sarana yang dimaksud merupakan berbagai macam bentuk pelayanan dan fasilitas lainnya yang berperan sebagai alat utama atau pendukung dalam pelaksanaan pekerjaan, serta memiliki fungsi sosial untuk kepentingan pelanggan yang berhubungan dengan aspek pelayanan.
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan, kemampuan yang dimaksud yakni keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan pikiran yang bervariasi atau pengetahuan yang beragam. Dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

1.6.1.2 Tingkat Kepuasan (Y)

Setelah proses pembelian atau konsumsi produk atau jasa pelanggan akan melanjutkan dengan melanjutkan evaluasi terhadap pengalaman mereka, proses ini disebut sebagai evaluasi pasca pembelian atau pasca konsumsi. Pada saat ini, konsumen akan mengevaluasi sejauh mana mereka puas atau tidak dengan produk atau jasa yang telah mereka pakai. Jika konsumen merasa puas, ini akan mendorong mereka untuk membeli kembali atau menggunakan produk tersebut di masa mendatang. Sebaliknya, jika konsumen merasa tidak puas maka hal ini bisa menyebabkan kekecewaan dan mereka mungkin tidak akan membeli atau menggunakan produk tersebut kembali.¹⁸

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler definisi kepuasan pelanggan merupakan sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah

¹⁸ Sumarwan, Ujang, "*Perilaku Konsumen*", (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm.35.

daripada harapan pelanggan, maka pelanggan tidak puas, bila prestasi sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas.¹⁹

Kemudian definisi lain kepuasan pelanggan menurut Wilkie seperti yang dikutip Tjiptono merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.²⁰ Berdasarkan dua definisi kepuasan pelanggan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan akan tercapai pada saat harapan pelanggan sesuai dengan kenyataan yang didapatkannya atau tanggapan emosional pelanggan pada evaluasi konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan akan memperkuat sikap terhadap merek dimana kemungkinan besar pelanggan akan membeli kembali dengan merek yang sama.

Dalam pandangan Irawan H, menjelaskan bahwa kepuasan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu pelayanan dan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya, serta suatu tingkatan yang mana perkiraan kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan pembeli. Sehingga hal ini bentuk respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian layanan jasa.²¹ Oleh karena itu, peneliti mengambil perspektif dari Irawan, H yang nantinya akan peneliti gunakan dalam menganalisis teori pada bab IV.

b. Dimensi-Dimensi Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dalam menilai kepuasan terhadap sebuah organisasi, perusahaan pelayanan jasa, faktor penentu merupakan gabungan dari faktor-faktor kepuasan terhadap produk maupun layanan jasa, artinya konsumen umumnya mempertimbangkan aspek pelayanan serta kualitas barang atau jasa yang mereka beli atau pakai demi mendapatkan tingkat kepuasan. Berikut ini dibahas dimensi tingkat kepuasan berdasarkan pandangan

¹⁹ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Jilid Kedua*, (Jakarta: PT. Prehalindo, 1997).

²⁰ Tjiptono, Fandy, *“Manajemen Jasa”*, (Penerbit Andi Yogyakarta Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahundaf keVI, 2022)

²¹ Irawan, H, *“Prinsip Kepuasan Pelanggan”*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm.20.

Irawan, H yang merumuskan dimensi utama sebagai faktor penentu kepuasan konsumen sebagai berikut²²:

1. *Service Quality* (Kualitas Layanan), kualitas layanan sangat bergantung pada tiga aspek, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan seringkali sulit untuk disamakan karena pengembangan sikap dan perilaku yang sejalan dengan tujuan organisasi ataupun perusahaan jasa bukanlah hal yang mudah dilakukan, sehingga perbaikan harus dimulai dari adanya proses perekrutan, pelatihan kerja, dan budaya kerja.
2. *Price* (Harga), suatu nilai harga yang ditentukan oleh layanan jasa demi mendapatkan imbalan barang atau jasa yang diperdagangkan, serta faktor lain yang dimiliki suatu perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan. Apabila harga yang ditetapkan terlalu tinggi, konsumen mungkin tidak mampu membeli barang atau jasa tersebut yang dapat mengurangi permintaan dan penjualan produk perusahaan. Sebaliknya, harga yang terlalu rendah dapat mengurangi profit dan mengesankan konsumen bahwa produk tersebut mungkin berkualitas rendah atau buruk, karena harga sering mencerminkan kualitas barang maupun suatu pelayanan.
3. *Personal Factor* (Faktor Pribadi), pengaruh faktor pribadi atau dari dalam yang kerap menjadi peran penting dalam pengambilan keputusan pelanggan, khususnya bila ada keterlibatan yang tinggi dan risiko yang dirasakan atas sebuah produk atau jasa yang memiliki fasilitas publik.
4. *Situational Factor* (Faktor lingkungan Sekitar), faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa dan berbagai kemungkinan yang dapat mempengaruhi di sekitar lingkungan perusahaan mulai dari kenyamanan sekitar dan masalah yang terjadi.

²²*Ibid*, hlm.45.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan

Menurut Irawan, H terdapat pula 4 faktor yang sering digunakan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan pada pelanggan, yaitu²³:

1. Faktor Harga, harga yang wajar dan sesuai dengan nilai produk atau layanan dapat meningkatkan suatu kepuasan, yang mana konsumen cenderung merasa puas jika mereka merasa mendapatkan nilai yang sepadan atau melebihi dari apa yang mereka bayar.
2. Faktor Pelayanan, responsivitas, keramahan, dan profesionalisme petugas dalam berinteraksi sehingga tercipta komunikasi yang jelas dan efektif dengan pelanggan yang sangat mempengaruhi kepuasan mereka.
3. Faktor Kemudahan Akses, kemudahan akses terhadap produk atau layanan, seperti lokasi yang strategis, jam operasional yang fleksibel termasuk layanan di luar jam kerja standar atau selama akhir pekan, sehingga bisa memberikan fleksibilitas bagi pelanggan untuk mengakses layanan sesuai dengan jadwal keberangkatan.
4. Faktor Ekspektasi, harapan pelanggan sebelum menggunakan produk atau layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang mana jika produk atau layanan melebihi harapan mereka maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi mereka juga akan merasa kecewa.

1.6.2 Kerangka Teoretik

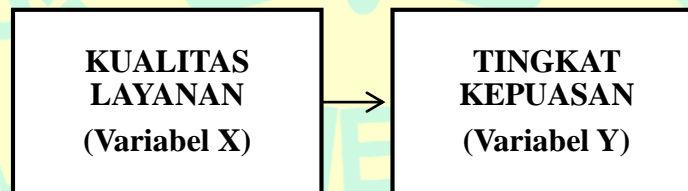
Menurut pandangan Parasuraman, kualitas layanan dalam Transjakarta merupakan tanggapan emosional pada evaluasi pengalaman konsumen atau pemakai dalam transportasi yang digunakan. Hal ini merupakan landasan yang penting bagi perkembangan perusahaan di masa yang akan datang. Kemampuan pihak manajemen dalam menciptakan kepuasan konsumen akan memberikan kontribusi positif bagi

²³*Ibid*, hlm. 57.

pihak perusahaan antara lain adalah pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen dan dalam jangka panjang akan menciptakan loyalitas pelanggan.²⁴

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan layanan yang optimal yang diukur berdasarkan kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan tentunya kualitas hasilnya, artinya keberhasilan organisasi ataupun perusahaan jasa dalam memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan pastinya akan berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Irawan, H bahwa kualitas layanan dipengaruhi tingkat kepuasan yang dapat diukur berdasarkan dimensi *service quality*, *price*, *personal factor*, dan *situational factor*. Sehingga kualitas layanan yang diberikan nantinya akan menciptakan kepuasan apakah nantinya kepuasan tersebut rendah ataupun tinggi.²⁵ Kemudian hal ini juga sudah pernah dibuktikan pada kedua penelitian terdahulu, seperti pada penelitian yang telah dilakukan oleh Ika Puji Saputri, Vely Randyantini dan Bagus Nurcahyo,²⁶ serta yang dilakukan oleh Ayu Wahyuningsih dan Endah Wartiningsih.²⁷ Berdasarkan penelitian tersebut, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pada pengguna Transjakarta.

Skema 1.1 Kerangka Berpikir



(Sumber: Analisis Peneliti, 2023)

²⁴ Parasuraman, A, *Loc.Cit.*

²⁵ Irawan, H, *Loc.Cit.*

²⁶ Ika Puji Saputri, Vely Randyantini dan Bagus Nurcahyo, *Loc.Cit.*

²⁷ Ayu Wahyuningsih dan Endah Wartiningsih, *Loc.Cit.*

1.6.3 Hipotesis Penelitian

Menurut pandangan Sugiyono, hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara dan mengacu pada variabel penelitian sebelum melakukan pengujian statistik. Hipotesis penelitian yang diajukan harus didasarkan pada rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan literatur, kerangka berpikir, dan kerangka konsep yang sudah ditentukan.²⁸ Berdasarkan kerangka konsep yang telah peneliti buat sebelumnya, maka hipotesis penelitian yang diujikan adalah pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna moda Transjakarta khususnya koridor 10 transjakarta Cililitan, Jakarta Timur. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan oleh peneliti untuk menguji kebenaran penelitian adalah sebagai berikut:

H_0 ; Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna moda Transjakarta koridor 10

H_1 ; Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna moda Transjakarta koridor 10

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yaitu penelitian yang dirancang secara sistematis untuk mengkaji suatu fenomena dan hubungannya dan dengan memanfaatkan data statistik. Menurut pandangan Sugiyono, pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang merinci suatu olahan data dan bersifat terstruktur sehingga dapat digeneralisasikan ataupun di analisis. Bukan hanya itu, pendekatan ini digunakan sebagai pendekatan ilmiah karena sesuai dengan prinsip-prinsip keilmuan seperti konkret, empiris, objektif, terukur, rasional dan sistematis.²⁹ Sedangkan survei merupakan bagian dari penelitian kuantitatif yang menggunakan kuesioner atau wawancara terstruktur yang ditujukan kepada populasi

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.63.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm.7.

yang nantinya melibatkan sampel dari populasi tersebut, yang mana semua jawaban yang diperoleh dari responden akan dicatat, diolah, dan dianalisis oleh peneliti.³⁰

Untuk mengumpulkan data seperti yang telah peneliti jelaskan diatas, dalam penelitian ini digunakan metode survei dengan melakukan observasi terlebih dahulu dan kemudian bisa dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang melibatkan pertanyaan kepada responden mengenai keyakinan, pendapat, serta sikap mereka yang sedang berlangsung ataupun yang telah terjadi.³¹ Dengan demikian kuesioner yang telah disusun dan sebelum diuji cobakan telah dinilai oleh ahli dibidangnya yakni dosen pembimbing.

1.7.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini berfokus pada koridor 10 Transjakarta, yang meliputi rute dari Pusat Grosir Cililitan hingga Tanjung Priok. Pemilihan koridor ini sebagai lokasi penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pola perjalanan, kepadatan penumpang, permasalahan yang terjadi, dan efektivitas layanan.

³⁰ John W. Creswell, *Pendekatan Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2016), hlm. 4.

³¹ *Ibid*, hlm.6-10.

Gambar 1.1 Peta Lokasi Rute Koridor 10



(Sumber: [Transjakarta.go.id](https://transjakarta.go.id), 2023)

Dari gambar 1.1, jika diperhatikan dengan seksama terdapat rute perjalanan yang menjadi fokus penelitian ini yang berlokasi di koridor 10 yang membentang dari utara ke selatan, yang mana koridor bus Transjakarta ini beroperasi dengan jurusan Halte PGC 2 Cililitan sampai dengan Terminal Tanjung Priok. Halte bus Transjakarta ini terletak di Pusat Grosir Cililita, Jakarta Timur, dan merupakan satu-satunya halte yang ada di dalam pusat perbelanjaan. Meskipun memiliki nama yang sama, halte PGC 2 tidak terhubung langsung dengan halte PGC 1 yang berada di luar pusat perbelanjaan. Koridor 10 dan 9 diresmikan pada tanggal 31 Desember 2011 oleh Gubernur DKI Jakarta, Fauzi Bowo sebagai bagian dari persiapan penyelenggaraan *SEA Games* pada tahun 2011.³² Halte yang dilalui oleh koridor 10 adalah sebanyak 21 halte pemberhentian. Saat jam berangkat dan pulang kerja, rute ini cukup ramai penumpang sebab melewati area perkantoran di Cawang dan melewati halte transit Cawang UKI dan Halte BKN. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada halte-halte yang masih sejalan dengan arah tujuan PGC2-Tanjung Priok. Penelitian mulai dilakukan pada

³² Antara Kantor Berita Indonesia, "Fauzi Bowo Resmikan Busway Koridor 9 dan 10", 2010. Diakses dari <https://www.antaraneews.com/berita/240078/fauzi-bowo-resmikan-busway-koridor-9-dan-10/>. Pada tanggal 13 Juni 2023.

bulan Januari sampai November 2023 dengan menyebarkan kuesioner maupun angket ke beberapa pengguna Transjakarta.

Penelitian ini diawali dengan observasi dengan mengamati perilaku penumpang di sekitar halte pemberhentian selama setiap bus berhenti di setiap halte, serta mengamati perilaku penumpang ketika berada di dalam bus selama perjalanan berlangsung. Selanjutnya, peneliti melakukan observasi dengan mengajukan pertanyaan terhadap pihak petugas di setiap halte pemberhentian, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner pada pengguna moda Transjakarta untuk menguji validitas, reliabilitas, dan instrument lainnya dengan menggunakan bantuan SPSS.

Penelitian dilaksanakan sejak Februari 2023 - Juni 2024 dengan berbagai tahapan. Tahapan waktu penelitian, diantaranya: (1) Februari-Juni dengan membuat BAB I. (2) Agustus - November melakukan penyebaran Uji Coba Kuesioner dengan bantuan *Google Form* dan selama melakukan penyebaran uji coba kuesioner, peneliti menggunakan metode survei *face to face* dengan melihat langsung para responden mengisi kuesioner. (3) November - Desember peneliti melakukan pengolahan data Uji Coba Kuesioner. (4) Februari - Juni 2024 melakukan hasil olahan data dan disertai dengan analisis yang lebih mendalam.

1.7.3 Populasi dan Sampel

Berdasarkan pandangan Sugiyono, populasi didefinisikan sebagai area umum dari mana peneliti mengambil subjek atau objek peneliti yang memiliki karakteristik atau kualitas yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan dapat ditarik melalui sebuah kesimpulan.³³ Berdasarkan data penumpang bus Transjakarta di Tahun 2023 dalam penelitian ini populasi yang digunakan berupa seluruh penumpang halte koridor 10 PGC 2-Tanjung Priok, artinya rute-rute yang dilewati bus Transjakarta PGC 2-Tanjung Priok yaitu sebesar 687.390 penumpang. Data yang diambil dari sebagian

³³ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*" (Bandung Alfabeta, cet. 19, 2017), hlm.80.

populasi untuk mewakili keseluruhan populasi disebut sampel, yang artinya representasi dari jumlah dan karakteristik yang ada dalam populasi tersebut.³⁴

Ketika menentukan ukuran sampel yang dipakai, peneliti menerapkan teknik *sampling* yang memakai rumus Slovin dengan menentukan jumlah sampel. Peneliti menggunakan teknik *sampling* menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan sebesar 10% (0,1) dan tingkat kepercayaan sebesar 90% dikarenakan keterbatasan waktu, biaya, dan lainnya yang membuat peneliti sulit untuk mengambil sampel pada data penumpang koridor 10 yang mencapai ratusan ribu. Berikut merupakan rumus Slovin yang peneliti gunakan untuk menentukan jumlah sampel, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan

Diketahui; N = 687.390

= 10%

Maka perhitungan penarikan sampel, sebagai berikut;

$$n = \frac{687.390}{1 + 687.390 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{687.390}{1 + (687.390 \times 0,01)}$$

³⁴ *Ibid*, hlm.81.

$$n = \frac{687.390}{1 + 6.873,9}$$

$$n = \frac{687.390}{6.874,9} = 99,98 = 100$$

Dari hasil perhitungan yang didapatkan bahwa jumlah responden pengguna moda Transjakarta Koridor 10 dari populasi 687.390 dan tingkat kepercayaan 90% adalah 100 responden. Merujuk pada penentuan jenis sampel tersebut, teknik sampling yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah jenis *Non Probability Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel.³⁵ Secara lebih spesifik, penelitian ini akan menggunakan salah satu metode *Purposive Sampling*, yang mana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu.³⁶ Adapun kriteria dalam penelitian ini adalah pengguna dari kalangan pelajar dan para pekerja yang sangat mendominasi dalam melakukan perjalanan menggunakan Transjakarta terutama pada koridor 10.

1.7.4 Instrumen Penelitian

1.7.4.1 Instrumen Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

a. Definisi Konseptual

Berdasarkan pandangan Irawan, H menjelaskan bahwa kepuasan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu pelayanan dan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya, serta suatu tingkatan yang mana perkiraan kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan pembeli. Sehingga hal ini bentuk respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian layanan jasa.³⁷

³⁵ *Ibid*, hlm.84.

³⁶ *Ibid*, hlm.85.

³⁷ Irawan. H. *Loc.Cit*.

b. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, definisi operasional mengacu pada gagasan Irawan, H yang menjelaskan teori tingkat kepuasan. Variabel terikat (Y) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh responden terpengaruh referensi orang lain, untuk mengukur kadar tingkat kepuasan penumpang moda Transjakarta dapat dibagi dari 4 dimensi seperti yang dikemukakan oleh Irawan, H yaitu *service quality*, *price*, *personal factor*, *situational factor*.

c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 1.3 Operasionalisasi Konsep Variabel Y

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Kepuasan	(Y) Tingkat Kepuasan	<i>Service Quality</i>	Puas dengan pelayanan	Thurstone	16-18
			Kebutuhan sudah terpenuhi		
			Petugas peka terhadap sekitar		
		<i>Price</i>	Puas dengan harga yang terjangkau		19-21
			Puas dengan harga dan sudah sesuai dengan layanan yang diberikan		
			Pembuatan <i>e-cash</i> terbilang mahal		
		<i>Personal Factor</i>	Puas dengan masalah yang teratasi		22-24
			Puas dengan pelayanan yang telah memenuhi harapan penumpang		
			Merasan nyaman dan aman		

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
		<i>Situational Factor</i>	Puas melihat lingkungan sekitar halte		25-27
			Kemudahan bantuan yang diberikan		
			Kemudahan jika terdapat masalah dengan <i>e-cash</i>		

(Sumber: Pengolahan Peneliti, 2023)

d. Uji Validitas dan Reliabilitas

- Uji Validitas

Dalam penelitian kuantitatif sangat penting untuk menguji validitas dan reliabilitas suatu data yang telah dikumpulkan, artinya data penelitian dianggap valid jika terdapat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dan data yang terjadi di lapangan. Adanya suatu instrumen penelitian yang dinyatakan valid, maka hal tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya hendak diukur.³⁸ Jika instrumen penelitian yang valid pasti memiliki reliabilitas. Namun, instrumen yang reliabel belum tentu valid, maka dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel, sebaliknya instrumen dikatakan tidak valid apabila nilai r hitung $<$ r tabel. Berikut adalah tabel hasil pengujian validitas data variabel tingkat kepuasan (Y):

Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y

No Item	r hitung	r tabel	Hasil
16	0,737	0,306	Valid
17	0,640	0,306	Valid
18	0,684	0,306	Valid
19	0,624	0,306	Valid

³⁸ Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm.121.

No Item	r hitung	r tabel	Hasil
20	0,556	0,306	Valid
21	0,194	0,306	Tidak Valid
22	0,493	0,306	Valid
23	0,833	0,306	Valid
24	0,743	0,306	Valid
25	0,511	0,306	Valid
26	0,826	0,306	Valid
27	0,683	0,306	Valid

(Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel 1.4 tersebut, dapat terlihat bahwa hasil pengujian validitas terhadap 12 butir soal pada variabel Y terdapat 1 item soal dinyatakan tidak valid, hal tersebut nantinya tidak akan digunakan lebih lanjut dalam penyebaran kuesioner terhadap 100 responden.

- **Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas perlu dilakukan setelah instrumen penelitian dikatakan valid atau dengan kata lain validitas, maka instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang menghasilkan data yang sama saat digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama.³⁹ Dengan kata lain, uji reliabilitas instrumen bertujuan untuk mengukur konsistensi atau ketidakkonsistensian suatu instrumen, artinya jika instrumen pengukuran dapat diandalkan maka hasilnya harus konsisten sepanjang waktu (uji pengujian reliabilitas) dan mencakup seluruh cakupan item pertanyaan.⁴⁰

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 173.

⁴⁰ Abbas Tashakkori & Charles Teddlie, *Mixed Methodology Mengombinasikan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Terjemahan Budi puspa Priadi. (California: Sage Publications, 2010), hlm. 134.

Dalam menguji validitas pada instrumen variabel tingkat kepuasan (Y), penting dilakukan dalam menguji reliabilitas pada instrumen variabel tingkat kepuasan (Y). Berikut ini adalah tabel hasil pengujian reliabilitas data variabel tingkat kepuasan (Y):

Tabel 1.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,796	12

(Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel tingkat kepuasan (Y), data dapat dikatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh (0,796) yang lebih besar dari nilai r Tabel (0,306), yaitu $0,796 > 0,306$.

1.7.4.2 Instrumen Variabel Kualitas Layanan (X)

a. Definisi Konseptual

Menurut pandangan Parasuraman, A kualitas layanan merupakan sebagai refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas suatu pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan pada suatu jasa, produk dan transportasi.⁴¹

b. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, definisi operasional mengacu pada gagasan Parasuraman, A yang menjelaskan teori kualitas layanan. Berdasarkan konsep tersebut, variabel bebas (X) digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan dengan kesesuaian antara harapan pelanggan (masyarakat) yang diberikan Transjakarta. Hal ini dapat dilihat dari 5 aspek sebagai dimensi kualitas layanan seperti yang

⁴¹ Parasuraman, A. *Loc.Cit.*

dikemukakan oleh Parasuraman, yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsive* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti langsung).

c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 1.6 Operasionalisasi Konsep Variabel X

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Layanan	(X) Kualitas Layanan	<i>Reliability</i>	Keselamatan Penumpang	Thurstone	1-3
			Konsisten dalam layanan jasa		
			Melayani keluhan		
		<i>Responsive</i>	Tanggap kebutuhan penumpang		4-6
			Pelayanan secara cepat dan tepat		
			Punya waktu dalam menanggapi permintaan		
		<i>Assurance</i>	Keahlian teknis dengan baik		7-9
			Pelayanan telah memenuhi harapan		
			Merasa nyaman dan aman		
		<i>Empathy</i>	Perhatian lebih/ekstra		10-12
			Penumpang selalu diutamakan		
			Berusaha menjaga reputasi terbaik		
		<i>Tangibles</i>	Kebersihan dalam bus dan luar		13-15

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
			Fasilitas lengkap dalam bus		
			Menjaga penampilan (bersih/rapi)		

(Sumber: Pengolahan Peneliti, 2023)

d. Uji Validitas dan Reliabilitas

• **Uji Validitas**

Selain melakukan pengujian hasil uji validitas pada variabel (Y), maka perlu juga diuji untuk memenuhi syarat tahap pengujian dan analisis selanjutnya. Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil dari uji validitas data untuk variabel kualitas layanan sebagai variabel (X):

Tabel 1.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X

No Item	r hitung	r tabel	Hasil
1	0,725	0,306	Valid
2	0,807	0,306	Valid
3	0,734	0,306	Valid
4	0,820	0,306	Valid
5	0,858	0,306	Valid
6	0,633	0,306	Valid
7	0,659	0,306	Valid
8	0,516	0,306	Valid
9	0,460	0,306	Valid
10	0,706	0,306	Valid
11	0,879	0,306	Valid

No Item	r hitung	r tabel	Hasil
12	0,785	0,306	Valid
13	0,671	0,306	Valid
14	0,680	0,306	Valid
15	0,504	0,306	Valid

(Sumber: Hasil Olah Data Peneliti,2023)

Berdasarkan tabel 1.7, setelah melakukan hasil pengujian validitas untuk variabel X menunjukkan bahwa keseluruhan item (15 butir soal) dapat dinyatakan valid.

- **Uji Reliabilitas**

Selain dilakukan pengujian validitas pada instrument variabel kualitas layanan (X), juga diperlukan uji reliabilitas pada instrumen tersebut. Pengujian tersebut akan dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha*, seperti yang sudah dilakukan pada variabel sebelumnya. Berikut tabel hasil pengujian reliabilitas pada variabel kualitas layanan (X);

Tabel 1.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,922	15

(Sumber: Hasil Olah Data Peneliti,2023)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas layanan (X), data dapat dikatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh (0,922) yang lebih besar dari nilai r Tabel (0,306), yaitu $0,922 > 0,306$.

1.7.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang terkait dengan masalah penelitian, maka diperlukan untuk menemukan jawaban dari perumusan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data

dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Jenis data yang terdapat dalam penelitian ini mencakup 2 jenis yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan peneliti langsung dari sumbernya, namun data ini sering disebut sebagai data baru atau data asli yang bersifat *terupdate*⁴². Sedangkan data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan dan diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada sebelumnya.⁴³

Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disusun secara sistematis dan logis, sesuai dengan kedua variabel dan konsep yang sedang diteliti yaitu variabel kualitas layanan, sebagai variabel bebas (X) dan tingkat kepuasan, sebagai variabel terikat (Y). Kuesioner tersebut menggunakan skala Thurstone sebagai skala pengukuran yang akan memberikan jawaban dengan nilai numerik pada pernyataan positif-negatif, nilai numerik yang diberikan akan menjelaskan apakah tanggapan responden terhadap topik tersebut baik atau buruk. Kuesioner nantinya hendak dibagikan kepada responden saat peneliti melakukan survei secara *offline* atau turun langsung dengan menjadikannya dalam bentuk *barcode* yang bisa di *scan* oleh pengguna moda Transjakarta. Sementara itu, data sekunder pada penelitian ini dikumpulkan dari Badan Pusat Statistik (BPS), buku yang data-data dari Badan Pusat Statistik (BPS), buku yang berkaitan dengan topik penelitian, jurnal, dan karya ilmiah yang nantinya akan dimanfaatkan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh dari hasil survei di lapangan.

Selain teknik pengumpulan data yang menggunakan metode survei, maka perlu digunakan juga dari data sekunder yakni (1). Kepustakaan, data kepustakaan meliputi buku, jurnal, artikel ilmiah dan literature lainnya yang memiliki hubungan relevansi dengan penelitian ini. (2). Observasi, observasi dilakukan di wilayah penelitian yaitu koridor 10 (PGC2-Tanjung Priok) sebagai bentuk pemetaan terhadap obyek penelitian yang akan dikaji. (3). Kuesioner, kuesioner penelitian ini terdiri dari 15 item pertanyaan

⁴² Sandu Sitoyo dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 67-68.

⁴³ *Ibid.*

pada variabel (X) dan 12 item pertanyaan pada variabel (Y). Skala pengukurannya menggunakan skala thurstone dengan memberikan rentang nilai 1-9 dan penyebarannya menggunakan *Google Form* yang kemudian menghasilkan data dalam bentuk numerik dalam *Microsoft Excel*, lalu dianalisis menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

Kuesioner ini akan dibagikan kepada semua responden dengan kriteria yang sudah ditentukan dengan menggunakan skala Thurstone yang disusun atas sembilan kategori jawaban atau bobot nilai yang berbeda, yakni:

1. Bobot 1 – 4 : untuk jawaban negatif
2. Bobot 5 : untuk jawaban netral
3. Bobot 6 – 9 : untuk jawaban positif

Skala Thustone akan digunakan untuk mengetahui perilaku, sikap atau perasaan responden terhadap suatu objek, dengan setiap pernyataannya mempunyai nilai numerik dan datanya bersifat interval.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menemukan nilai tendensi sentral seperti, nilai maksimum, minimum, standar deviasi, mean, dan median. Sedangkan analisis inferensial parametris dipilih guna menemukan pengaruh antara variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) dengan menggunakan regresi linear sederhana, hal ini dipilih karena variabel independen hanya berjumlah satu dan memiliki jenis data interval. *Software* yang digunakan untuk membantu analisis statistik deskriptif dan inferensial parametris adalah SPSS 26 dan *Microsoft Excel* 2016. Dengan bantuan tersebut, peneliti dapat mengolah data dan menyimpulkan hasil dari analisis data secara sistematis.

1.8 Sistematika Penulisan

Pelaporan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, masing-masing dengan memiliki sub-sub tersendiri. Adapun urutan sistematika penulisannya sebagai berikut yang memiliki sub-bab masing-masing. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut.

BAB I, PENDAHULUAN: menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta tinjauan penelitian yang sejenis atau terdahulu yang relevan, lengkap dengan tabel perbandingannya. Tidak hanya itu, dijelaskan juga tentang tinjauan teoritik yang digunakan, hipotesis penelitian, dan metodologi penelitian maupun sistematika penulisan.

BAB II, DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN: Pertama, mendeskripsikan dan menggambarkan lokasi penelitian, yang berada di koridor 10 yang mengoperasikan rute dari halte PGC (Pusat Grosir Cililitan) hingga terminal Tanjung Priok. Kedua, memberikan gambaran umum penumpang Transjakarta khususnya di koridor 10. Ketiga, memberikan gambaran layanan yang terdapat pada Transjakarta. Keempat, memberikan gambaran dan mendeskripsikan karakteristik-karakteristik responden beserta dengan grafiknya.

BAB III, HASIL PENELITIAN DAN UJI HIPOTESIS: menjelaskan tentang analisis statistik deskriptif data yang dilakukan terhadap variabel dalam penelitian ini. Lalu, terdapat juga pembahasan mengenai hasil pengujian yang dibantu dengan SPSS, diantaranya untuk uji prasyarat seperti uji normalitas, homogenitas, dan linearitas. Sementara itu, untuk pengujian hipotesis seperti uji beda (t), regresi linear sederhana, dan koefisien determinasi.

BAB IV, PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN: menjelaskan secara ulang mengenai hasil perhitungan statistik dari Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Moda Transjakarta (Survei pada Penumpang Transjakarta Koridor 10 Transjakarta Cililitan, Jakarta Timur). Pembahasan tersebut lebih lanjut akan dijelaskan dalam analisis tabulasi silang dengan dilakukan pada seluruh dimensi dari

kedua variabel penelitian terhadap karakteristik responden yang terdapat pada kuesioner penelitian. Kemudian, setelah melakukan tabulasi silang akan dianalisis secara reflektif berdasarkan kajian sosiologis.

BAB V, PENUTUP: menjelaskan tentang proses penarikan kesimpulan yang disusun dengan tujuan memberikan hasil temuan yang merujuk pada rumusan pertanyaan dengan ringkas. Selain itu, bab ini juga mencakup saran yang dapat dipertimbangkan oleh peneliti sebagai masukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya di masa depan.



