

**ANALISIS PENGARUH KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG DENGAN PLS-SEM DI PO  
BAGONG TRAYEK MALANG-JOMBANG**

**SKRIPSI**

**TEKNIK INDUSTRI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
Memperoleh gelar Sarjana Teknik



**HANY ARIFAH**

**NIM. 145060700111004**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**MALANG**

**2018**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG DI PO BAGONG TRAYEK  
MALANG-JOMBANG**

**SKRIPSI  
TEKNIK INDUSTRI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik



**HANY ARIFAH  
NIM. 145060700111004**

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing pada  
tanggal 27 Juli 2018

**Dosen Pembimbing**

**Arif Rahman, ST., MT.  
NIP. 19740528 200801 1 010**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Industri**



**Ovong Novareza, ST., MT., Ph.D.  
NIP. 19741115 200604 1 002**



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 27 Juli 2018

Mahasiswa



Hany Arifah

NIM. 145060700111004



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada tuhan yang maha esa atas rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Penumpang dengan PLS-SEM di PO Bagong Trayek Malang-Jombang**” dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dari proses memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya. Setelah melewati berbagai tahapan, skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, semangat, motivasi, dan dorongan dari berbagai pihak. Penulis sepatutnya menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
2. Keluarga terkasih, Bapak A. Mujtahid, Ibu Jumaiyah dan M.F Wasik yang selalu memberikan doa serta dukungannya sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Oyong Novareza, ST., MT., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya.
4. Ibu Rahmi Yuniarti, ST., MT., selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya.
5. Bapak Arif Rahman, ST., MT., sebagai Dosen Pembimbing skripsi atas kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran serta arahan bagi penulis selama masa pengerjaan skripsi.
6. Bapak Angga Akbar Fanani, ST., MT., sebagai Dosen Pembimbing Akademik atas saran, bimbingan, serta arahan selama masa studi penulis di Jurusan Teknik Industri.
7. Bapak dan Ibu Dosen, serta karyawan Jurusan Teknik Industri yang telah mengajarkan ilmu akademik maupun non-akademik secara ikhlas.
8. Pak Hery sebagai manajer di Bagong Transport yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Bagong Transport dan memberikan bimbingan serta kemudahan dalam proses pengerjaan skripsi.
9. Teman-teman kontrakan (Karim, Intan, Tuzz), solider Brawijaya, sahabat-sahabat (Arga, Lia, Dila, Yusar dkk) dan seluruh teman selama kuliah yang selalu memberikan semangat, motivasi, bantuan teguran dalam proses pengerjaan skripsi dan menemani selama masa perkuliahan.

10. Teman-teman seperjuangan penelitian di Bagong Transport, Eli dan Fio yang telah memberikan bantuan, dan saran dalam pengerjaan skripsi.
11. Seluruh angkatan 2014 Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya atas kebersamaan, semangat, doa, dan kerjasama selama ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna karena keterbatasan ilmu dari penulis dan kendala-kendala yang terjadi selama pengerjaan skripsi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan tulisan di waktu yang akan datang. Harapannya tulisan ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan untuk penelitian dan pengembangan lebih lanjut.

Malang, Juli 2018



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>RINGKASAN</b> .....	xi
<b>SUMMARY</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Asumsi .....	6
1.6 Tujuan Penelitian .....	6
1.7 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Jasa .....	8
2.3 Sistem Transportasi .....	9
2.3.1 Jaringan Pelayanan Transportasi Jalan .....	9
2.3.2 Kinerja Pelayanan Angkutan Kota .....	10
2.3.3 Bangkitan Pergerakan ( <i>Trip Generation</i> ) .....	10
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.5 Loyalitas Pelanggan .....	12
2.6 PLS SEM .....	12
2.6.1 Variabel PLS SEM .....	14
2.6.2 Indikator Model PLS SEM .....	15
2.6.3 Notasi PLS SEM .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	17
3.1 Jenis Penelitian .....	17
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	17
3.5 Model Struktural .....	18

3.6 Variabel Manifes .....	18
3.7 Langkah-langkah Penelitian .....	19
3.8 Diagram Alir Penelitian .....	21
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>23</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	23
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	23
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan .....	24
4.1.3 Struktur Organisasi .....	24
4.1.4 Bidang Usaha.....	26
4.2 Tahap Pengumpulan dan Pengujian Data .....	27
4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	28
4.2.2 Responden Menurut Usia .....	28
4.2.3 Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	29
4.2.4 Responden Menurut Frekuensi Penggunaan Bus Bagong .....	29
4.2.5 Responden Menurut Penggunaan Bus Bagong Dalam Sebulan.....	30
4.3 Analisis <i>Partial Least Square Structural Equation Modeling</i> .....	30
4.3.1 Pengembangan Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	31
4.3.2 Pengembangan Model Pengukuran ( <i>Outer model</i> ) .....	31
4.3.3 Pengembangan Diagram Jalur.....	32
4.4 Evaluasi Model .....	34
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	34
4.4.1.1 Evaluasi Konstruk Formatif .....	34
4.4.1.2 Evaluasi Konstruk Reflektif .....	35
4.4.2 Evaluasi Model Struktural.....	37
4.5 Analisis dan Pembahasan .....	41
4.5.1 Analisis Hubungan Model Struktural .....	41
4.5.2 Analisis Hubungan Model Pengukuran .....	42
4.5.3 Analisis Loyalitas Penumpang .....	50
4.6 Rekomendasi Perbaikan .....	52
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>61</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penumpang Bus Malang-Jombang Tahun 2017 .....	2
Tabel 1.1	Daftar Trayek yang Beroperasi.....	2
Tabel 1.3	Alasan Responden Menggunakan Kendaraan Selain Bus .....	3
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Saat Ini.....	8
Tabel 2.2	Klasifikasi Metode Multivariat.....	13
Tabel 2.3	Perbedaan PLS-SEM dan CB-SEM.....	13
Tabel 3.1	Indikator Pengukuran.....	18
Tabel 4.1	Persamaan <i>Outer Model</i> Penelitian .....	32
Tabel 4.2	Nilai <i>Weight</i> Indikator .....	34
Tabel 4.3	Nilai <i>Loading</i> Indikator Formatif .....	35
Tabel 4.4	Nilai <i>Loading</i> Indikator Reflektif.....	36
Tabel 4.5	Nilai <i>Loading</i> Indikator Revisi .....	36
Tabel 4.6	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan AVE.....	37
Tabel 4.7	Nilai Perbandingan Akar Kuadrat AVE .....	37
Tabel 4.8	Nilai <i>Adjusted R-square</i> dan <i>Q-square</i> .....	39
Tabel 4.9	Nilai <i>Effect Size</i> .....	40
Tabel 4.10	Ukuran GoF Model.....	41
Tabel 4.11	Tabel Penilaian Efek Tidak Langsung.....	42
Tabel 4.12	Pengembangan Pertanyaan Variabel Keamanan dari Indikator SPM .....	43
Tabel 4.13	Penilaian Penumpang Terhadap Keamanan .....	43
Tabel 4.14	Nilai <i>Effect Size</i> Indikator X1 .....	43
Tabel 4.15	Pengembangan Pertanyaan Variabel Keselamatan dari Indikator SPM.....	44
Tabel 4.16	Penilaian Penumpang Terhadap Keselamatan.....	44
Tabel 4.17	Nilai <i>Effect Size</i> Indikator X2 .....	45
Tabel 4.18	Pengembangan Pertanyaan Variabel Kenyamanan dari Indikator SPM .....	45
Tabel 4.19	Penilaian Penumpang Terhadap Kenyamanan .....	46
Tabel 4.20	Nilai <i>Effect Size</i> Indikator X3 .....	46
Tabel 4.21	Pengembangan Pertanyaan Variabel Keterjangkauan dari Indikator SPM .....	46
Tabel 4.22	Penilaian Penumpang Terhadap Keterjangkauan .....	47
Tabel 4.23	Nilai <i>Effect Size</i> Indikator X4 .....	47
Tabel 4.24	Pengembangan Pertanyaan Variabel Kesetaraan dari Indikator SPM.....	47
Tabel 4.25	Penilaian Penumpang Terhadap Kesetaraan.....	48

Tabel 4.26 Nilai *Effect Size* Indikator X5.....48

Tabel 4.27 Pengembangan Pertanyaan Variabel Keteraturan dari Indikator SPM .....48

Tabel 4.28 Penilaian Penumpang Terhadap Keteraturan .....48

Tabel 4.29 Nilai *Effect Size* Indikator X6.....49

Tabel 4.30 Pengembangan Item Pertanyaan Kuisisioner Variabel Kepuasan Penumpang ...49

Tabel 4.31 Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang .....49

Tabel 4.32 Nilai *Effect Size* Indikator Y1 .....49

Tabel 4.33 Pengembangan Item Pertanyaan Kuisisioner Variabel Loyalitas Penumpang ....50

Tabel 4.34 Penilaian Penumpang Terhadap Loyalitas Penumpang .....50

Tabel 4.35 Nilai *Effect Size* Indikator Y2.....50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik kepuasan responden penelitian kuesioner pendahuluan.....	3
Gambar 2.1	Variabel laten dan variabel manifes.....	15
Gambar 2.2	Konstruk reflektif dan konstruk formatif.....	15
Gambar 2.3	Diagram alur PLS-SEM.....	16
Gambar 3.1	Model struktural penelitian.....	18
Gambar 3.2	Diagram alir penelitian.....	22
Gambar 4.1	Logo PO Bagong.....	24
Gambar 4.2	Struktur organisasi PO Bagong.....	25
Gambar 4.3	Responden menurut jenis kelamin.....	28
Gambar 4.4	Responden menurut usia.....	29
Gambar 4.5	Responden menurut jenis pekerjaan.....	29
Gambar 4.6	Responden menurut frekuensi penggunaan bus.....	30
Gambar 4.7	Responden menurut frekuensi penggunaan bus bagong dalam sebulan.....	30
Gambar 4.8	<i>Inner model</i> penelitian.....	31
Gambar 4.9	Diagram jalur model penelitian.....	33
Gambar 4.10	Hasil pengujian dengan warpPLS 5.0.....	38
Gambar 4.11	Stiker larangan merokok.....	53
Gambar 4.12	Desain besaran tariff tiap halte.....	54



Halaman ini sengaja dikosongkan



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Pendahuluan .....	61
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Pendahuluan .....	62
Lampiran 3	Standar Pelayanan Minimal .....	63
Lampiran 4	Revisi Standar Pelayanan Minimal .....	66
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian .....	69
Lampiran 6	Hasil Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 7	<i>Output</i> Uji WarpPLS 5.....	82
Lampiran 8	<i>Scoring</i> Hasil Kuesioner .....	87





Halaman ini sengaja dikosongkan

## RINGKASAN

**HANY ARIFAH**, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Juli 2018, *Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Penumpang dengan PLS-SEM di PO Bagong Trayek Malang-Jombang*, Dosen Pembimbing: Arif Rahman.

Bagong Transport adalah Perusahaan Otobus yang melayani trayek Malang-Jombang dengan keberangkatan dari Terminal Landungsari. Berdasarkan data yang didapatkan dari Unit Pelaksana Teknis Daerah Terminal Landungsari terjadi penurunan jumlah penumpang antara bulan Januari-Juli 2017, dari angka 30.384 menjadi 26.850 penumpang yang berbanding terbalik dengan peningkatan laju pertumbuhan penduduk di Jombang dan Malang. Penurunan minat penumpang ini menyebabkan PO Bagong tidak dapat memaksimalkan jumlah trayek yang beroperasi, dari 52 trayek yang mendapatkan ijin, 25 tidak dapat diisi. Walaupun PO Bagong adalah satu-satunya bus yang melayani Trayek Malang-Jombang di Terminal Landungsari, penumpang masih mempunyai alternatif pilihan bus melalui Terminal Arjosari. Persaingan sejatinya bukanlah sebatas persaingan antar kompetitor yang telah ada tetapi selalu terdapat ancaman dari substitusi dan pesaing baru. Substitusi PO Bagong adalah kendaraan pribadi dan travel. Ancaman pesaing baru yaitu munculnya trayek tol panjang dari Terminal Arjosari. Kementerian Perhubungan sebenarnya telah menentukan Standar Pelayanan Minimal bagi kendaraan umum yang sepatutnya untuk dipenuhi oleh PO Bagong agar dapat menarik minat penumpang. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya peningkatan kinerja pelayanan PO Bagong sesuai dengan SPM agar kepuasan dan loyalitas penumpang tinggi.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan PLS-SEM sebagai alat pengolahan dan analisis data. Tahap pertama adalah pengembangan model struktural dan model pengukuran. Model struktural merupakan hubungan antara enam variabel eksogen dan dua variabel endogen. Enam variabel eksogen merupakan penjabaran dari kinerja layanan menurut standar pelayanan minimal yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Dua variabel endogen yaitu kepuasan dan loyalitas penumpang, kepuasan merupakan variabel intervening. Model pengukuran merupakan penentuan indikator yang terdiri dari 37 item, 29 indikator variabel eksogen dan 8 indikator variabel endogen. Indikator yang ada kemudian dikembangkan menjadi butir pertanyaan kuesioner yang disebarikan kepada 115 responden. Data yang didapatkan diolah dengan *software* warpPLS 5. Langkah berikutnya adalah evaluasi model pengukuran dan model struktural, analisis pengaruh masing-masing variabel dan perhitungan VAF untuk melihat efek mediasi.

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dari keenam subvariabel dari kinerja layanan, variabel kenyamanan dan keteraturan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dan kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Koefisien jalur kenyamanan dan keteraturan sebesar 0.50 dan 0.22 terhadap kepuasan penumpang dengan nilai  $p < 1$ . Sedangkan koefisien jalur kepuasan penumpang terhadap loyalitas penumpang 0.80 dengan nilai  $p < 0.01$ . Hasil perhitungan VAF variabel kenyamanan dan keteraturan adalah 49,9% yang menunjukkan terjadi mediasi parsial. Hal ini berarti untuk dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang, PO Bagong dapat mengutamakan untuk melakukan peningkatan pada variabel kenyamanan dan keteraturan.

**Kata Kunci:** Kinerja Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, Standar Pelayanan Minimal, *Partial Least Square Structural Equational Modeling*



Halaman ini sengaja dikosongkan



## SUMMARY

**HANY ARIFAH**, Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Universitas Brawijaya, July 2018, *Influence Analysis of Service Performance and Satisfaction Toward Passenger Loyalty Using PLS-SEM in PO Bagong Malang-Jombang Route*, Supervisor: Arif Rahman.

Bagong Transport is a Bus Company serving Malang-Jombang route departure from Landungsari Station. Based on data obtained from Unit Implementing Technical Area Landungsari Station, there was a decrease in the number of passengers between January-July 2017, from 30.384 to 26.850 passengers that opposite with the society growth in Jombang and Malang city. The decrease in passenger interest caused PO Bagong cannot maximize the number of routes, from 52 licensed routes 25 cannot be filled. Although PO Bagong is the only bus that serves Malang-Jombang route in Landungsari Station, the passengers still have an alternative bus choices to Jombang from Arjosari Station. The real competition is not merely among the existing competitors but there are always threats from substitutes and new competitors. Bagong substitution is a private vehicle and travel, but there is a long toll routes from Arjosari Stations as the threat of new competitor. The Ministry of Transportation has set Minimum Service Standards for public transportation which is duly to be obeyed by PO Bagong in order to attract passengers. Therefore, it is necessary to improve the service performance of PO Bagong in accordance with Minimum Service Standards for increasing passenger satisfaction and loyalty.

The research used PLS-SEM as a tool of processing and data analysis. The first step is the development of structural model and measurement model. The structural model is the relationship among six exogeneous variables and two endogenous variables. The Six exogeneous variables are the elaboration of service performance according to the minimum service standard, they are security, safety, comfort, affordability, equality, and regularity. The Two endogenous variables are passenger satisfaction and loyalty. The satisfaction is an intervening variable. The measurement model is the determination of indicators consisting of 37 items, it determined into 29 as variables exogenous indicators and 8 as endogenous variable indicators. The indicators developed into questionnaire that distributed to 115 respondents. The data obtained is processed by *software* warpPLS 5. The next step is the evaluation of measurement model and structural model, analyze the influence of each variable and VAF calculation to see the effect of mediation.

The research shows that from the six sub variables of service operation, variables of comfort and regularity have significant influence toward passenger satisfaction and it have a significant effect on loyalty. Coefficient of comfort and regularity are 0.50 and 0.22 on passenger satisfaction with  $p = < 1$ . While, the coefficient of passenger satisfaction to passenger loyalty is 0.80 with  $p = < 0.01$ . The VAF calculation result of comfort variable is 50.1% while regularity is 49.6% which indicates as partial mediation. It means that in order to increase passenger satisfaction and loyalty, PO Bagong have to make priority on increasing the variable of comfort and regularity.

**Keywords:** Service Performance, Satisfaction, Loyalty, Minimum Service Standard, *Partial Least Square Structural Equational Modeling*





Halaman ini sengaja dikosongkan



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan dijelaskan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan asumsi dalam penelitian.

#### **1.1 Latar Belakang**

Mobilisasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang dalam beraktivitas. Seseorang akan melakukan beragam aktivitas seperti bekerja, menempuh pendidikan, rekreasi dan saling berkunjung dalam memenuhi hajat hidup dan meningkatkan kualitas hidupnya. Sarana dan prasarana transportasi yang lancar merupakan hal utama yang dapat memudahkan mobilisasi masyarakat. Sarana dan prasarana tersebut berupa alat transportasi dan infrastruktur transportasi.

Sarana transportasi merupakan hajat hidup masyarakat luas, sehingga pemerintah telah mengatur dan memfasilitasi sarana transportasi berupa angkutan umum. Warpani (1990) menyebutkan bahwa angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar, contoh angkutan kota (bus, minibus, dsb), angkutan air dan angkutan udara. Sarana transportasi tersebut difungsikan sesuai dengan jarak dan kebutuhannya. Pada jarak tempuh yang cukup jauh seperti Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) maupun Antar Kota Antar Pulau transportasi umum yang masih cukup populer adalah bus.

Bus merupakan angkutan umum yang dalam pengoperasiannya pemerintah bekerjasama dengan industri penyedia jenis transportasi ini. Bagong *Transport* merupakan Perusahaan Otobus (PO) yang melayani bus antar kota dalam provinsi. PO Bagong menyediakan bus dengan tujuan Malang-Jombang, Malang-Jombang-Tuban, Malang-Kediri dengan total 191 trayek di Terminal Landungsari.

Kota Malang, sebagai kota besar kedua di Jawa Timur menjadi tarikan kuat dalam berkembangnya lalu lintas. Malang merupakan kota pendidikan dengan tiga PTN besar yang menjadi tarikan kuat bagi mahasiswa luar daerah untuk melakukan perjalanan ke Malang termasuk Jombang. Pertumbuhan penduduk kabupaten Jombang mengalami peningkatan tiap tahunnya dengan laju pertumbuhan penduduk 0.66 persen/tahun. Menurut Warpani (1990) jarak dari Pusat Kegiatan Kota (PKK) dan maksud perjalanan adalah faktor penentu

bangkitan pergerakan lalu lintas. Hal ini dapat menjadi indikasi kebutuhan transportasi yang meningkat tiap tahunnya dari Malang-Jombang, namun berdasarkan data yang didapatkan dari Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Terminal Landungsari, jumlah penumpang bus trayek Malang-Jombang mengalami penurunan. Penumpang bus tercatat sebanyak 30.384 pada Januari 2017 menjadi 26.850 pada Juli 2017. Tabel 1.1 menjelaskan mengenai data jumlah penumpang dari bulan Januari-Juli 2017.

Tabel 1.1  
Jumlah Penumpang Bus Malang-Jombang Tahun 2017

No	Bulan	Penumpang/bulan		Total
		Naik	Turun	
1	Januari	15.383	15.001	30.384
2	Februari	13.313	12.498	25.802
3	Maret	12.821	14.853	27.674
4	April	14.176	13.878	28.054
5	Mei	12.519	14.926	27.445
6	Juni	12.197	14.655	26.852
7	Juli	12.117	14.733	26.850

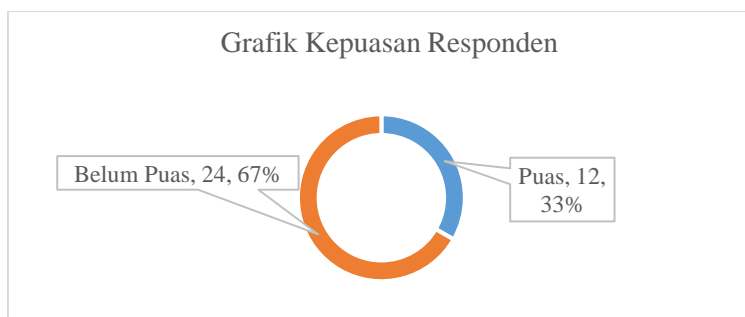
Kemintaan penumpang adalah hal krusial bagi industri angkutan umum dalam mempertahankan eksistensinya. Penurunan minat penumpang terhadap bus ini menyebabkan banyak trayek tidak dapat beroperasi, dari total 52 trayek tersedia, kurang lebih hanya 27 trayek yang beroperasi. Pengertian trayek menurut PP No. 41 Th. 1993 adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak terjadwal. Daftar trayek yang masih beroperasi dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2  
Daftar Trayek yang Beroperasi

No	No-Pol	No	No-Pol	No	No-Pol	No	No-Pol
1	N 7478 UD	8	N 7806 UD	15	N 7805 UD	22	N 7341 UE
2	N 7397 UD	9	N 7807 UD	16	N 7406 UD	23	N 7363 UE
3	N 7703 UD	10	N 7533 UD	17	N 7397 UE	24	N 7125 UK
4	N 7915 UD	11	N 7804 UD	18	N 7360 UE	25	N 7382 UA
5	N 7527 UD	12	N 7883 UD	19	N 7448 UE	26	N 7115 UK
6	N 7852 UD	13	N 7547 UD	20	N 7338 UE	27	N 7056 UA
7	N 7714 UD	14	N 7548 UD	21	N 7395 UE		

Trayek yang tidak beroperasi dikarenakan bus sedang turun mesin atau sopir berhenti karena tidak mendapat penumpang dalam jumlah yang optimal, sehingga bus dikandangkan atau dibawa ke pertambangan di Kalimantan. Hasil *interview* terhadap beberapa sopir, jumlah penumpang tidak stabil, yaitu rendah pada hari normal dan meningkat drastis pada hari libur. Pada hari normal, tak jarang PO Bagong hanya mengangkut 5-10 orang dalam satu rit. Pada hari libur, penumpang akan mengalami peningkatan yang pesat, bahkan sampai berdesak-desakan.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan survei pendahuluan terhadap 50 anggota Ikatan Mahasiswa Jombang (IMJ) Universitas Brawijaya. Dari 50 responden, 36 responden menggunakan bus dan 14 sisanya menggunakan kendaraan lain. Gambar 1.1 menjelaskan tingkat kepuasan 36 responden pengguna bus.



Gambar 1.1 Grafik kepuasan responden kuesioner pendahuluan

Gambar 1.1 menunjukkan dari 36 responden 33% menyatakan puas dan 67% menyatakan belum puas. Adapun 14 responden lain menyampaikan alasan tidak menggunakan bus yang dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3

Alasan Responden Menggunakan Kendaraan Selain Bus.

No	Asalan	Jumlah Keluhan
1	Bosan menunggu	1
2	Harga lebih mahal dibanding bahan bakar untuk motor	1
3	Pelayanan buruk	2
4	Tidak nyaman (desak-desakan)	7
5	Tidak nyaman, terlalu lama, sempit	1
6	Kurang merasa aman	1
7	Panas	1

Kepuasan penumpang merupakan hal penting yang seharusnya menjadi perhatian dari PO Bagong. Kepuasan dapat berimbas pada loyalitas. Meskipun PO Bagong memonopoli pasar di Terminal Landungsari, sehingga konsumen tidak mendapatkan pilihan bus lain apabila ingin melakukan perjalanan ke Jombang dari Terminal Landungsari, akan tetapi sebenarnya penumpang tetap memiliki alternatif lain apabila ingin melakukan perjalanan ke Jombang menggunakan bus, yaitu dapat melalui Terminal Arjosari menuju Terminal Purabaya kemudian menuju Jombang. Bus dari Terminal Purabaya menuju Jombang bervariasi, penumpang dapat memilih bus AKAP seperti Mira atau bus AKDP seperti Harapan Jaya. Meskipun jalan yang ditempuh lebih jauh, akan tetapi dari segi tarif tidak berbeda jauh dengan tarif bus Malang- Jombang dari Terminal Landungsari.

Persaingan terhadap suatu produk atau jasa adalah tidak terbatas pada persaingan diantara kompetitor yang telah ada akan tetapi terdapat pula ancaman dari substitusinya atau dari pesaing baru, hal ini dikemukakan oleh Porter (2008) dalam strategi *five competitive*

*forcesnya*. Substitusi atau alternatif pengganti adalah produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan dasar yang sama dengan produk atau jasa tersebut dengan cara yang berbeda. Bahkan karena alternatif pengganti bukan rival langsung, membuat produk/jasa substitusi sulit untuk diantisipasi (Magretta, 2012). Bus Bagong memiliki pesaing substitusi yang harus diwaspadai yaitu kendaraan pribadi dan travel. Kemudahan kepemilikan kendaraan pribadi khususnya motor seperti uang muka yang rendah membuat masyarakat lebih memilih menggunakan alat transportasi pribadi dibanding dengan kendaraan umum sehingga dapat mematikan angkutan umum, hal ini diungkapkan Djoko Setijowarno seorang pengamat transportasi yang dikutip dari artikel Liputan 6 (2014).

Salah satu nawacita adalah membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan yang dilakukan dengan membangun infrastruktur fisik, pembangunan jalan tol di nusantara adalah salah satunya. Salah satu pembangunan jalan tol yaitu di Mojokerto-Jombang yang baru diresmikan September 2017. Beroperasinya jalan tol ini dapat lebih memudahkan akses transportasi ke daerah Jombang. Jalur tol dapat menjadi alternatif jalur bagi sopir travel dan kendaraan pribadi beroda empat. Alternatif ini dapat menjadi pilihan menarik bagi penumpang yang tidak menyukai jalan berliku apabila melewati Batu. Beroperasinya jalan tol mempunyai risiko akan dibukanya jalur baru trayek tol panjang menuju Jombang dan sekitarnya dari Terminal Arjosari yang dapat menjadi pesaing baru bagi PO Bagong. Selain itu risiko PO lain mengisi trayek Malang-Jombang dan Malang-Jombang-Tuban/Bojonegoro di Terminal Landungsari merupakan ancaman pesaing baru yang mungkin dihadapi PO Bagong.

Sebelum PO Bagong memonopoli pasar di Terminal Landungsari, PO Puspa Indah yang menguasai pasar. PO Bagong mulai melayani trayek Malang-Jombang pada tahun 2015. Sempat bersaing sengit, pada akhirnya PO Puspa Indah harus menyerah dan diakuisisi oleh PO Bagong pada awal 2017 yang merupakan pesaing baru.

Menurut Elly Sinaga, Direktur Bina Sistem Transportasi Perkotaan (BSPT) Ditjen Perhubungan Darat kementerian Perhubungan yang dikutip dari artikel yang dipublikasikan departemen perhubungan tahun 2011, angkutan umum perkotaan yang memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) harus diterapkan agar angkutan umum mampu memiliki daya tarik tinggi bagi pengguna kendaraan pribadi. Dinas perhubungan telah menetapkan SPM untuk angkutan umum yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh semua moda angkutan umum tidak terkecuali PO Bagong. SPM ini dapat digunakan untuk menilai kinerja layanan dari PO Bagong, apabila terpenuhi maka dapat dikatakan bahwa kinerja PO Bagong sudah

bagus. Kinerja Layanan yang bagus nantinya diharapkan dapat menarik minat para penumpang untuk menggunakan PO Bagong.

Berdasarkan kondisi tersebut maka perlu dilakukannya suatu penelitian terkait analisis pengaruh kinerja layanan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas penumpang. Kinerja layanan sesuai dengan SPM dinas perhubungan terbagi dalam enam variabel yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis pengaruh menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Pemilihan metode ini dikarenakan metode ini adalah metode yang fleksibel yaitu distribusi data bebas dan dapat digunakan pada sampel kecil dan mampu menguji model penelitian yang kompleks secara simultan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berikut ini masalah yang teridentifikasi oleh penulis.

1. Jumlah penumpang bus mengalami penurunan yang bertolak belakang dengan laju pertumbuhan penduduk kabupaten Jombang yang mencapai 0.66 persen/tahun.
2. Keminatan penumpang menurun menyebabkan penurunan jumlah trayek yang dapat beroperasi yaitu 27 trayek dari total 52 trayek tersedia.
3. Penurunan keminatan penumpang dapat menjadi indikasi menurunnya loyalitas penumpang yang dapat disebabkan rendahnya tingkat kepuasan penumpang.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang teridentifikasi maka berikut ini rumusan masalah dari penelitian ini.

1. Apakah kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Bagong?
2. Apakah kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang bus Bagong?
3. Kriteria indikator kinerja pelayanan mana yang direkomendasikan untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang bus Bagong?

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditetapkan adalah fokus penelitian pada PO Bagong yang beroperasi dari terminal Landungsari yaitu bus antar kota dalam propinsi trayek Malang-Jombang.

### 1.5 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Peraturan dan kebijakan pemerintah tetap selama penelitian dilakukan.
2. Tidak ada perbedaan kelas dalam trayek Malang-Jombang.

### 1.6 Tujuan Penelitian

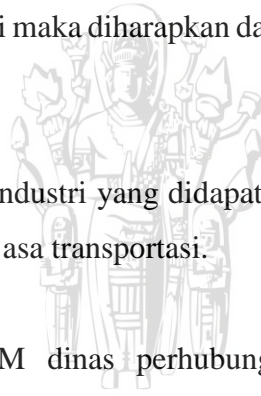
Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan penumpang bus Bagong.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas penumpang bus Bagong.
3. Untuk mengetahui kinerja pelayanan mana yang sebaiknya diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang bus Bagong.

### 1.7 Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Bagi Penulis  
Dapat menerapkan ilmu Teknik Industri yang didapatkan di bangku kuliah khususnya pada bidang manajemen kualitas jasa transportasi.
2. Bagi Perusahaan  
Dapat mengetahui variabel SPM dinas perhubungan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan dan dijaga kinerjanya agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang.
3. Bagi Perguruan Tinggi  
Dapat menambah referensi dan literatur pada bidang keilmuan teknik industri tentang kinerja pelayanan dan manajemen kualitas pada bidang industri jasa transportasi umum.





## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan teori sebagai dasar dilakukannya penelitian sebagai hasil dari tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka adalah kumpulan dasar teori yang menunjang pelaksanaan penelitian.

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian terdahulu pengaruh kualitas/kinerja pada kepuasan dan loyalitas industri jasa dengan menggunakan beberapa metode sebagai referensi.

1. Purwanti (2015) melakukan penelitian pada PT PLN Rayon Malang Kota. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh-pengaruh hubungan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan. Purwanti (2015) menyebarkan kuesioner kepada 150 responden yang kemudian dianalisis dengan menggunakan SEM. Hasil dari pengujian SEM dengan *software* AMOS 22 menunjukkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Citra perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan sebaliknya
2. Alfiandi (2015) dalam penelitiannya di KPRI UB melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 sampel yang kemudian diolah dengan SEM menggunakan *software* AMOS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Puspita (2018) dalam penelitiannya pada Hortimart Agro Center di Semarang melakukan analisis pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Relationship marketing* dijabarkan menjadi 3 subvariabel yaitu kepercayaan, komitmen dan komunikasi. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengunjung toko Agro Mart yang kemudian diolah dengan PLS-SEM menggunakan *software* WarpPLS 5.0. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu

hanya subvariabel kepercayaan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dan terjadi mediasi parsial terhadap loyalitas penumpang, sedangkan dua subvariabel lain dari *relationship marketing* (komitmen dan komunikasi) tidak berpengaruh signifikan. Selain itu didapatkan hasil bahwa kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang.

Adapun perbandingan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini dapat dilihat pada

Tabel 2.1.

Tabel 2.1

Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Saat Ini

No	Nama Peneliti	Tujuan	Objek Penelitian	Metode
1.	Purwanti (2015)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PLN	PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	SEM
2.	Alfiandi (2015)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan KPRI UB	Swalayan KPRI UB	SEM
3.	Puspita (2018)	Analisis Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hortimart Agro Center	Hortimart Agro Center, Semarang, Jawa Tengah	PLS-SEM
4	Penelitian ini	Analisis Pengaruh Kinerja Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Penumpang PO Bagong	PO Bagong Trayek Malang-Jombang	PLS-SEM

## 2.2 Jasa

Menurut Kotler dan Keller (2007) jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk menurut Kotler dan Armstrong (2012) dan Parasuraman, Ziethaml dan Berry (1994), yaitu:

1. Tidak nyata (*intangible*), karena jasa merupakan *output* yang tidak berbentuk tapi dapat dirasakan keberadaannya oleh konsumen melalui suatu proses pelayanan yang dibuat oleh penyedia jasa.
2. Heterogen (*heterogeneous/variability*), artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan, sehingga tidak ada *output* penyampaian jasa yang persis sama, dari produsen ke produsen, dari konsumen ke konsumen, dari waktu ke waktu.
3. Tak terpisahkan (*inseparable*), artinya unsur produksi dan konsumsi sering dilakukan pada waktu yang bersamaan, sehingga kualitas suatu jasa ditentukan dalam proses

interaksi antara penyedia dan penerimanya, sehingga dalam hubungan penyedia jasa dengan pelanggannya, efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur yang penting.

4. Ketidaktahanlamaan (*perishability*), yang berarti jasa tidak dapat disimpan seperti barang, jasa langsung habis sesaat setelah penyampaian jasa. Dalam bidang jasa, proses adalah produk itu sendiri.

### 2.3 Sistem Transportasi

Transportasi adalah usaha memindahkan sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain (Morlok, 1991). Sistem transportasi adalah suatu sistem yang memungkinkan terjadinya perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain baik secara alami maupun rekayasa. Komponen-komponen dasar sistem transportasi terdiri atas muatan (benda) yang dipindahkan, kendaraan yang memindahkan benda, jalur gerakan benda atau kendaraan yang terdiri atas ruas dan titik, terminal untuk memindahkan muatan dari suatu jalur ke jalur yang lain, dan pengelolaan (manajemen) transportasi meliputi rencana operasi, informasi, kontrol dan pemeliharaan (Morlok, 1991). Dalam sistem Transportasi Nasional (Kepmen No. 49 Tahun 2005) meliputi sub-sub sektor transportasi jalan, kereta api, sungai dan danau, penyebrangan, laut, udara dan pipa.

#### 2.3.1 Jaringan Pelayanan Transportasi Jalan

Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum dikelompokkan menurut wilayah pelayanan, operasi pelayanan dan perannya (Kepmen No. 49) dalam buku (Adisasmita, 2015):

1. Menurut Wilayah Pelayanan, angkutan penumpang dengan kendaraan umum, terdiri dari Angkutan Lintas Batas Negara, Angkutan Antar Kota Antar Provinsi, Angkutan Kota Dalam Provinsi, Angkutan Pedesaan, Angkutan Perbatasan, Angkutan Khusus, Angkutan Taksi, Angkutan Sewa, Angkutan Pariwisata dan Angkutan Lingkungan.
2. Menurut sifat operasi pelayanan, angkutan penumpang dengan kendaraan umum diatas dapat dilaksanakan dalam trayek dan tidak dalam trayek kendaraan bukan umum. Dengan ditetapkan jaringan lintas untuk mobil barang yang bersangkutan, maka mobil barang dimaksud hanya diijinkan melalui lintasannya, misalnya mobil barang pengangkut peti kemas, mobil barang pengangkut bahan berbahaya dan beracun dan mobil barang pengangkut alat berat.

### 2.3.2 Kinerja Pelayanan Angkutan Kota

Kirom (2015) menyatakan kinerja merupakan istilah yang digunakan untuk aktivitas organisasi pada periode dengan referensi pada sejumlah standar dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Definisi pelayanan publik (*service public*) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 menyatakan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan BUMD atau BUMN dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 98 tahun 2013, standar pelayanan minimal angkutan umum sebagai berikut.

1. Keamanan
2. Keselamatan
3. Kenyamanan
4. Keterjangkauan
5. Kesenjajaran
6. Keteraturan

Permen nomor PM 98 tahun 2013 menentukan indikator pengukuran untuk masing-masing variabel yang kemudian direvisi pada Permen nomor PM 29 Tahun 2015. Indikator pengukuran untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada Lampiran 3 dan 4.

### 2.3.3 Bangkitan Pergerakan (*Trip Generation*)

Bangkitan pergerakan adalah tahapan pemodelan yang memperkirakan jumlah pergerakan yang berasal dari suatu zona atau tata guna lahan atau jumlah pergerakan yang tertarik ke suatu tata guna lahan atau zona (Tamin, 1997). Bangkitan lalu lintas adalah banyaknya lalu lintas yang ditimbulkan oleh suatu zona atau daerah persatuan waktu. Jumlah lalu-lintas bergantung pada kegiatan kota, karena penyebab lalu lintas adalah adanya kebutuhan manusia untuk melakukan kegiatan berhubungan dan mengangkut barang kebutuhannya (Warpani, 1990). Terdapat dua pembangkit pergerakan menurut Tamin (1997), yaitu:



1. *Trip Production* adalah jumlah perjalanan yang dihasilkan suatu zona.
2. *Trip Attraction* adalah jumlah perjalanan yang ditarik oleh suatu zona.

Penelaahan bangkitan pergerakan dapat digunakan untuk memperkirakan jumlah perjalanan pada masa yang akan datang. Terdapat 10 faktor yang menjadi penentu bangkitan pergerakan menurut Warpani (1990) sebagai berikut.

1. Maksud perjalanan
2. Penghasilan keluarga
3. Pemilikan kendaraan
4. Guna lahan di tempat asal
5. Jarak dari Pusat Kegiatan Kota (PKK)
6. Jauh perjalanan
7. Moda perjalanan
8. Penggunaan kendaraan
9. Tata guna lahan di tempat tujuan
10. Waktu

#### **2.4 Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller (2007) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui indikator-indikator tertentu.

Ellitan (1999) mengemukakan indikator dari kepuasan yaitu tidak ada keluhan yang tidak teratasi, perasaan puas pelanggan pada produk, kesesuaian dengan ekspektasi/harapan, dan harapan pelanggan yang terlampaui. Kotler (2007) berpendapat bahwa ciri-ciri pelanggan yang puas adalah loyal terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif dan perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain. Tjiptono (2004) menyatakan indikator yang menunjukkan kepuasan yaitu merasa senang selama dan setelah melakukan pembelian, melakukan pembelian kembali, pilihan berbelanja yang tepat dan merekomendasikan. Berdasarkan ketiga sumber yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan adalah:

1. Rasa senang
2. Keluhan pelanggan
3. Pilihan utama
4. Komunikasi

## 2.5 Loyalitas Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2007), loyalitas atau kesetiaan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan. Loyalitas pelanggan akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan, meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku. Pelanggan yang loyal sangat berarti bagi badan usaha karena biaya untuk mendapatkan pelanggan baru lebih mahal daripada memelihara pelanggan lama (Peter dan Olson, 2010).

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan oleh Griffin (2005), pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut.

1. Melakukan pembelian secara teratur atau pembelian ulang: pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebanyak dua kali atau lebih.
2. Membeli diluar lini produk atau jasa (pembelian antar lini produk): membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan inisudah kuat dan berlangsung lama serta membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
3. Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain: membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka mendorong orang lain agar membeli barang atau jasa perusahaan tersebut. Secara tidak langsung, mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen kepada perusahaan.
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk atau jasa sejenis, atau dengan kata lain tidak mudah terpengaruh oleh tarikan pesaing.

## 2.6 PLS SEM

*Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yaitu untuk menguji secara simultan hubungan antar konstruk laten dalam hubungan linear ataupun non-linear dengan banyak indikator baik berbentuk mode A (reflektif), mode B (formatif) dan atau mode M (MIMIC) (Latan dan Ghazali, 2016). PLS-SEM merupakan metode alternatif untuk *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM merupakan Pengolahan data menggunakan analisis multivariat. Analisis multivariat merupakan aplikasi metode statistika untuk menganalisis beberapa variabel penelitian secara simultan atau serempak (Sholihin dan

Ratmono, 2013). Metode analisis multivariat dibagi menjadi empat oleh Hair dkk (2013) yang dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2  
Klasifikasi Metode Multivariat

	Tujuan utama eksplorasi	Tujuan utama konfirmasi
Teknik Generasi Pertama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis kluster</li> <li>• <i>Exploratory factor analysis</i></li> <li>• <i>Multidimensional scalling</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Analysis of variance</i></li> <li>• Regresi berganda</li> <li>• Regresi logistik</li> </ul>
Teknik Generasi Kedua	PLS-SEM	<i>Covariance-based SEM</i> (CB-SEM)

Sumber: Hair dkk (2013)

Penggunaan SEM untuk analisis data disebabkan dua kelebihan utamanya (Smith dan Langfield-Smith, 2004; Hair dkk, 2013):

1. SEM mampu menguji model penelitian yang kompleks secara simultan, meskipun di dalam model penelitian terdapat lebih dari satu variabel dependen. Berbeda halnya apabila menggunakan *path analysis* yang harus menggunakan beberapa persamaan regresi dan mengestimasi secara bertahap.
2. SEM mampu menganalisis variabel yang tidak dapat diukur langsung dan memperhitungkan kesalahan pengukurannya. Variabel diukur dengan menggunakan indikator atau item pertanyaan kuesioner. SEM memperhitungkan kesalahan pengukuran sehingga dapat meningkatkan estimasi dan validitas kesimpulan statistik. Sedangkan regresi mengasumsikan variabel dapat diukur langsung dengan menggunakan rata-rata atau total dari item tetapi mengabaikan kesalahan pengukuran.

Merujuk pada Tabel 2.2 SEM terbagi menjadi PLS-SEM dan CB SEM. Adapun perbedaan secara umum antara PLS-SEM (*Variance-based SEM*) dan CB-SEM (*Covariance-based SEM*) dapat dijelaskan pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3  
Perbedaan PLS-SEM dan CB-SEM

Kriteria	PLS-SEM	CB-SEM
Tujuan	Bersifat eksploratoris atau perluasan teori yang sudah ada	Bertujuan menguji teori, atau membandingkan berbagai alternatif teori
Spesifikasi Model	Terdapat konstruk formatif dan reflektif	Terdapat konstruk reflektif
Model Struktural	Struktural relatif kompleks (banyak konstruk dan indikator)	Terdapat hubungan <i>nonrecursive</i> (timbal balik) dalam model
Karakteristik data	Ukuran sampel relatif kecil dan dapat menggunakan data tidak terdistribusi normal	Ukuran sampel relatif besar dan data harus terdistribusi normal
Evaluasi Model	Memerlukan skor variabel laten untuk analisis lebih lanjut	Memerlukan indeks <i>goodness of fit</i> secara keseluruhan

Sumber: Hair dkk (2013)

Menurut Latan dan Ghazali (2016) terdapat beberapa keuntungan dalam menggunakan PLS-SEM dibandingkan CB-SEM yaitu:

1. PLS-SEM dapat menguji hubungan yang kompleks dengan banyak variabel dan banyak indikator,
2. PLS-SEM dapat menangani semua jenis skala pengukuran (nominal, ordinal, interval, dan rasio).
3. PLS-SEM dapat digunakan pada sampel yang kecil (*soft modeling*).
4. PLS-SEM dapat menghindari dua masalah serius yang sering ditimbulkan SEM kovarian ialah *improper solutions* dan *factor indeterminacy*.
5. PLS-SEM dapat menangani semua format data baik *time series* dan *cross section*.

### 2.6.1 Variabel PLS-SEM

PLS-SEM memiliki dua jenis variabel yaitu variabel laten dan variabel manifes (Wijayanto, 2008), yang akan dijelaskan sebagai berikut:

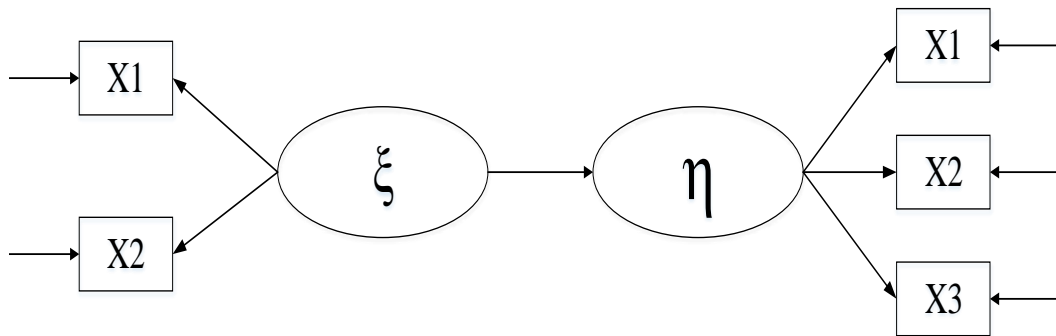
#### 1. Variabel laten

Variabel laten atau sering disebut *unobserved variable* merupakan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Variabel laten merupakan sesuatu yang abstrak sehingga harus dilakukan pendefinisian operasional dengan menggunakan beberapa item atau indikator untuk merepresentasikan konstruk tersebut (Latan dan Ghazali, 2016). Dalam diagram jalur variabel laten berbentuk oval. Variabel laten dapat berupa variabel eksogen, endogen, maupun intervening. Variabel eksogen merupakan variabel laten yang tidak dipengaruhi variabel lain ditandai dengan tidak dikenai anak panah dan disimbolkan dengan  $\xi$  (“ksi”). Variabel endogen dan intervening merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain baik secara langsung maupun tidak langsung atau dengan kata lain variabel yang dikenai anak panah dan disimbolkan dengan  $\eta$  (“eta”). Variabel eksogen dan endogen dapat dilihat pada Gambar 2.1.

#### 2. Variabel manifes

Variabel manifes sering disebut dengan *observed variable* merupakan variabel yang dapat diukur secara langsung atau variabel yang menjelaskan variabel laten untuk diukur (Latan dan Ghazali, 2016). Dengan kata lain, variabel manifes merupakan item/indikator dari variabel laten. Dalam diagram jalur bentuk variabel ini adalah persegi panjang. Variabel manifes dapat dilihat pada Gambar 2.1



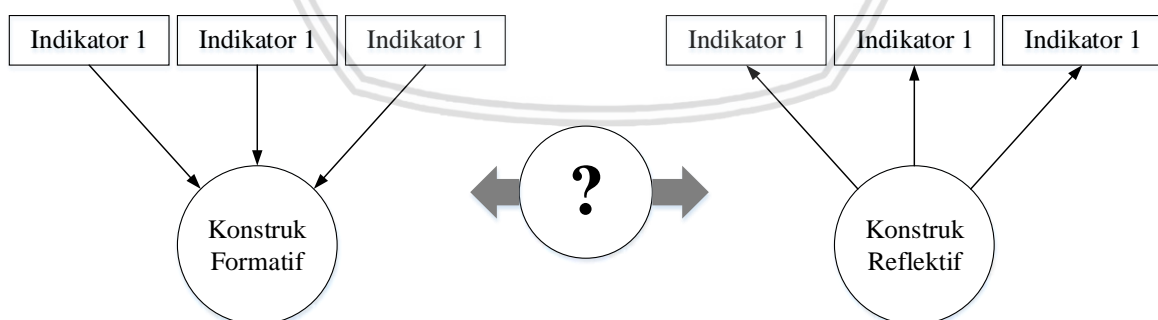


Gambar 2.1 Variabel laten dan variabel manifes  
Sumber: Sarjono dan Julianita (2015)

### 2.6.2 Indikator Model PLS-SEM

Model indikator PLS-SEM terdiri dari dua model yaitu indikator reflektif dan indikator formatif. Indikator-indikator reflektif mirip dan dapat saling dipertukarkan (*interchangeable*). Dengan kata lain, kemiripan atau *overlap* antarindikator tidak menjadi masalah dan justru seharusnya dimaksimalkan oleh peneliti. Oleh karena itu, membuang salah satu indikator reflektif tidak menjadi masalah dan tidak mengubah esensi konstruk. Hal ini karena masih ada indikator-indikator lain yang mempunyai karakteristik sama.

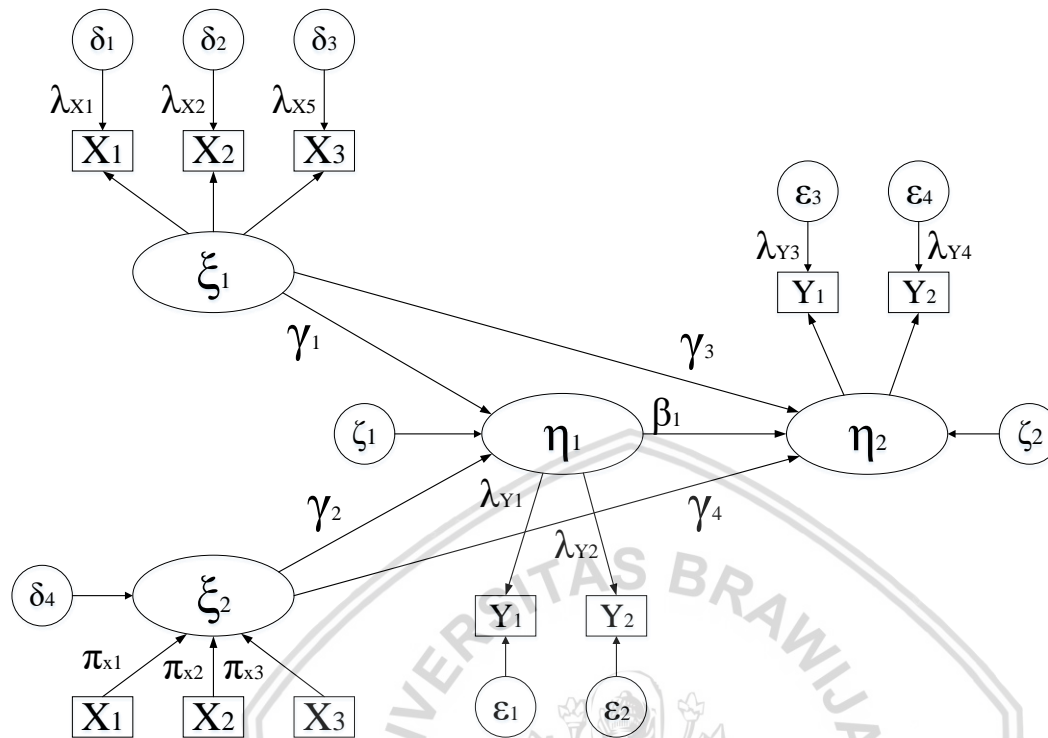
Indikator-indikator konstruk formatif umumnya mempunyai kandungan yang berbeda. Masing-masing indikator bersifat unik dan tidak dapat dipertukarkan. Oleh karena itu membuang salah satu indikator formatif dapat menjadi masalah karena akan mengubah esensi konstruk. Dalam pengukuran formatif peneliti seharusnya berupaya meminimalkan kemiripan atau *overlap* antarindikator. Gambar 2.2 menunjukkan model indikator reflektif dan formatif.



Gambar 2.2 Konstruk reflektif dan konstruk formatif  
Sumber: Sholihin dan Ratmono (2013)

### 2.6.3 Notasi PLS SEM

Contoh diagram alur PLS SEM dan notasinya dapat dilihat pada gambar 2.3.



Gambar 2.3 Diagram alur PLS-SEM  
Sumber: Latan dan Ghazali (2016)

Gambar 2.3 menunjukkan contoh diagram alur beserta notasi yang digunakan yang dijelaskan sebagai berikut.

$\xi_i$  = Ksi, Variabel laten eksogen

$\eta_i$  = Eta, Variabel laten endogen

$\lambda_x$  = Lambda kecil, *Loading factor* variabel laten eksogen konstruk reflektif

$\pi_x$  = Phi, *Loading factor* variabel laten eksogen konstruk formatif

$\lambda_x$  = Lambda kecil, *Loading factor* variabel laten endogen konstruk reflektif

$\pi_y$  = Phi, *Loading factor* variabel laten endogen konstruk formatif

$\Lambda_x$  = Lambda besar, Matriks *loading* yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten eksogen dan indikatornya.

$\Lambda_y$  = Lambda besar, Matriks *loading* yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten endogen dan indikatornya.

$\gamma_i$  = Gamma, Koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen

$\beta_i$  = Beta, Koefisien pengaruh variabel endogen terhadap variabel endogen

$\zeta_i$  = Zeta, Galat model

$\delta_i$  = Delta, Galat pengukuran pada variabel manifes untuk variabel laten eksogen

$\epsilon_i$  = Epsilon, Galat pengukuran pada variabel manifes untuk variabel laten endogen

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan suatu prosedur beserta tahapan-tahapan yang dilaksanakan dengan sistematis dalam aktivitas penelitian. Suatu penelitian mempunyai rancangan penelitian tertentu yang menggambarkan prosedur yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data dan dengan cara bagaimana data tersebut dikumpulkan dan diolah. Pada bab ini peneliti diharuskan memiliki tujuan yang jelas dan dapat menggunakan metode penelitian yang tepat.

### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek, orang atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik dengan angka maupun kata (Punaji, 2010).

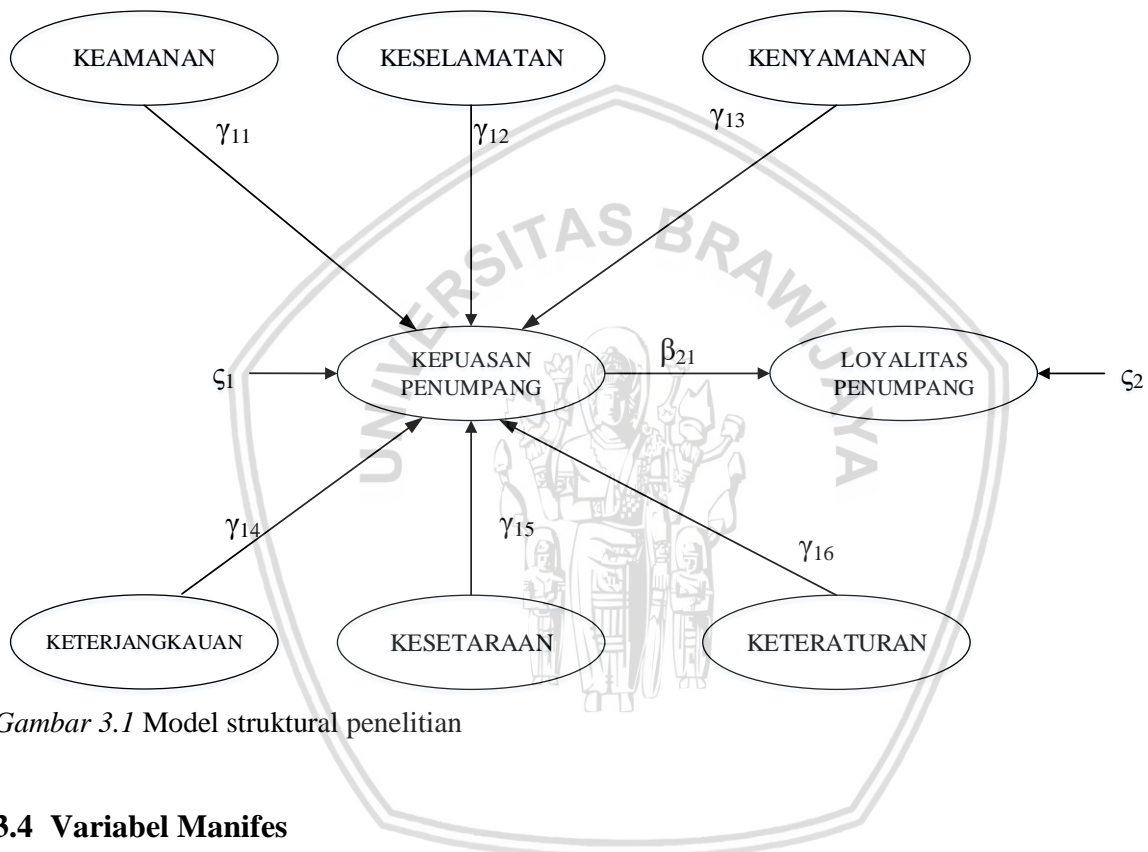
Penelitian ini bersifat kualitatif-kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah pendekatan subjektif yang ditujukan untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dalam hal ini penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada penumpang PO Bagong. Penelitian kuantitatif yaitu pendekatan objektif yang meliputi pengumpulan dan analisis data numerik. Dalam hal ini penelitian dilakukan dengan pengolahan data dari hasil kuesioner dengan metode PLS-SEM dengan menggunakan *software* warpPLS 5.

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Terminal Landungsari dan Kantor Bagong *Transport* di Kepanjen. Perusahaan Otobus Bagong merupakan industri jasa yang menyediakan jasa sewa bus dan angkutan umum Bus Antarkota Dalam Provinsi (AKDP) yang beroperasi di Terminal landungsari dan Terminal Hamid Rusdi. Objek dari penelitian ini merupakan PO Bagong di Terminal Landungsari trayek Malang-Jombang. Penelitian dilakukan mulai bulan Oktober 2017 sampai Juli 2018.

### 3.3 Model Struktural

Model struktural yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1. Kinerja layanan didefinisikan sebagai 6 variabel seperti yang terdapat dalam SPM dinas perhubungan berdasarkan Permen nomor PM 98 tahun 2013 yaitu keamanan (X1), Keselamatan (X2), Kenyamanan (X3), Keterjangkauan (X4), Kesetaraan (X5) dan Keteraturan (X6). Dalam model ini terdapat 2 variabel endogen yaitu kepuasan penumpang (Y1) dan loyalitas penumpang (Y2) dimana kepuasan penumpang merupakan variabel antara.



Gambar 3.1 Model struktural penelitian

### 3.4 Variabel Manifes

Variabel manifes merupakan indikator dari variabel laten. Indikator dari kinerja layanan dikembangkan berdasarkan SPM dalam Permen nomor PM 98 tahun 2013 dan Permen nomor PM 29 Tahun 2015. Indikator dari variabel laten dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1  
Indikator Pengukuran

Jenis Variabel	Konstruk	Indikator	Kode
Eksogen (PM 98 th 2013 & PM 29 th 2015)	Keamanan	Karcis penumpang	X1.1
		Lampu tanda bahaya	X1.2
		Tanda pengenalan awak kendaraan	X1.3
		Nomor pengaduan	X1.4
		Informasi Trayek & Identitas kendaraan	X1.5
	Keselamatan	Kondisi fisik dan mental sopir	X2.1

Jenis Variabel	Konstruk	Indikator	Kode
		Kompetensi sopir	X2.2
		Ketersediaan alat pemukul kaca	X2.3
		Ketersediaan APAR	X2.4
		Ketersediaan kotak P3K	X2.5
		Pintu/jendela darurat	X2.6
		Pintu keluar masuk penumpang	X2.7
		<i>Handgrip</i>	X2.8
		Asuransi lalu lintas	X2.9
		Kenyamanan	Ruang gerak
	Kondisi tempat duduk dan lorong		X3.2
	Sirkulasi udara		X3.3
	Ruang penyimpanan		X3.4
	Kebersihan bus		X3.5
	Gorden		X3.6
	Ketersediaan AC		X3.7
	Larangan merokok		X3.8
	Keterjangkauan	Aksesibilitas	X4.1
		Tarif terjangkau	X4.2
		Informasi besaran tarif	X4.3
	Kesetaraan	Pelayanan prioritas (tempat duduk)	X5.1
		Pelayanan prioritas (naik turun bus)	X5.2
Keteraturan	Informasi pelayanan	X6.1	
	Kondisi bus	X6.2	
Endogen	Kepuasan Penumpang (Ellitan: 1999 & Kotler: 2007 & Tjiptono: 2004)	Rasa senang	Y1.1
		Keluhan	Y1.2
		Pilihan utama	Y1.3
		Komunikasi	Y1.4
	Loyalitas Penumpang (Griffin : 2005)	<i>Repeat buyer</i>	Y2.1
		<i>Purchase across service lines</i>	Y2.2
		<i>Refers others</i>	Y2.3
		<i>Demonstrate immunity</i>	Y2.4

### 3.5 Langkah-langkah Penelitian

Langkah penelitian merupakan urutan sistematis yang akan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian agar terarah. Tahapan ini diawali dengan tahapan pendahuluan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan pembahasan serta kesimpulan dan saran.

#### 1. Pendahuluan

Berikut tahap pendahuluan dari penelitian yang dilakukan di PO Bagong.

- a. Observasi Lapangan, yaitu melakukan observasi/pengamatan langsung ke kantor pusat PO Bagong di Kepanjen dan Terminal Landungsari untuk melihat permasalahan yang ada dan memilih topik yang sesuai.
- b. Studi Literatur, yaitu pengumpulan teori dari hasil pustaka berupa buku, penelitian, jurnal yang dapat mendukung penelitian sesuai dengan topik yang dipilih. Teori-teori pendukung yang digunakan sebagai pemecah masalah antara lain metode *PLS*.

- c. Identifikasi Masalah, merupakan langkah yang dilakukan dengan mencari masalah yang ada dan penyebab terjadinya masalah.
- d. Perumusan Masalah, merupakan rincian dari permasalahan yang dikaji dan nantinya akan menunjukkan tujuan dari penelitian ini.
- e. Tujuan Penelitian, tujuan ditentukan agar peneliti lebih fokus dengan masalah yang diteliti.

## 2. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan selama observasi lapangan untuk mendukung pembahasan dan pencarian solusi dari masalah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut sumber data penelitian.

### a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui observasi lapangan dengan menyebarkan kuesioner, *interview*, *brainstorming* dan diskusi dengan beberapa pihak mengenai objek penelitian. Berikut ini merupakan data primer yang dibutuhkan. Skala pengukuran yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan nilai 1 sampai 5 yang menghasilkan data berbentuk ordinal.

- 1) Kuesioner pendahuluan mengenai kepuasan penumpang.
- 2) Kuesioner tentang hubungan kinerja layanan, kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang.

Skala pengukuran yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan nilai 1 sampai 5 yang menghasilkan data berbentuk ordinal.

### b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dari PO Bagong dan Dinas Perhubungan. Selain itu dilakukan studi pustaka dengan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian melalui pembelajaran dari teori maupun penelitian yang telah ada berupa buku, jurnal ilmiah, laporan ilmiah dan lain sebagainya. Berikut merupakan data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian.

- 1) Data umum perusahaan seperti profil perusahaan
- 2) Jumlah penumpang bus
- 3) Data trayek
- 4) Indikator SPM

### 3. Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan akan diolah dan dianalisis, adapun langkah pengolahan data sebagai berikut.

#### a. Pengolahan data dengan PLS-SEM

Analisis PLS-SEM menggunakan *software* *warpPLS 5* untuk menghitung nilai keakuratan dari model penelitian yang digunakan sehingga mampu menerjemahkan dengan baik hubungan dari kinerja pelayanan, kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang bus.

#### b. Evaluasi Model

Evaluasi model dilakukan terhadap *outer model* dan *inner model*. Evaluasi terhadap *outer model* dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabel indikator terhadap konstruk laten. Evaluasi *inner model* dilakukan untuk mengetahui besar pengaruh antar variabel.

### 4. Analisis dan Pembahasan

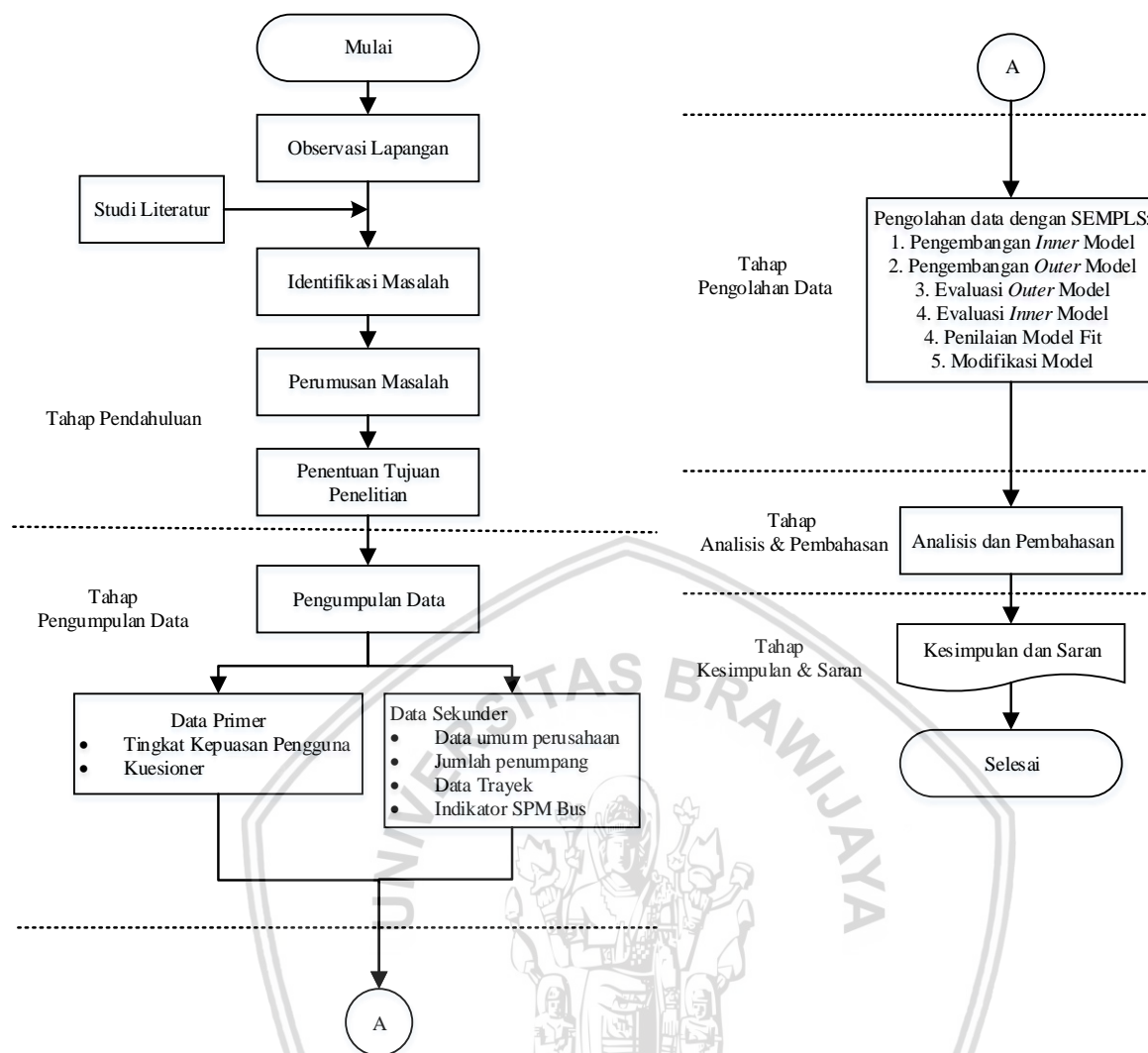
Analisis dan pembahasan dilakukan dari hasil pengolahan data. Dalam langkah ini dapat ditentukan rekomendasi untuk PO Bagong dalam meningkatkan kinerja dari PO Bagong.

### 5. Kesimpulan dan Saran

Merupakan penutup dari keseluruhan langkah penelitian. Kesimpulan berisi hasil analisis dan manfaat yang didapat setelah melakukan penelitian. Saran berisi tindak lanjut dari penelitian yang diharapkan dapat memberi manfaat untuk PO Bagong dalam pengembangan jasa pelayanan dan penelitian selanjutnya.

## 3.6 Diagram Alir Penelitian

Berkut ini merupakan diagram alir penelitian yang disajikan pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Diagram alir penelitian



## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang profil perusahaan yang dijadikan objek penelitian, proses pengumpulan data, pengolahan data dan analisis pembahasan. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang kemudian dilanjutkan pengolahan data menggunakan PLS-SEM dengan *software* warpPLS 5.0 Hasil pengolahan data kemudian dianalisis sehingga didapatkan rekomendasi untuk perusahaan.

### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

Gambaran perusahaan menjelaskan tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan bidang usaha yang dijalani perusahaan.

#### **4.1.1 Sejarah Perusahaan**

Bagong *Transport* adalah perusahaan jasa yang fokus pada bidang transportasi bus atau sering disebut Perusahaan Otobus (PO) Bagong. Pada tahun 1994, PO Bagong mulai merintis usaha dengan mendirikan perusahaan jasa yang melayani bus antarkota dalam provinsi di Terminal Gadang trayek Malang-Blitar-Tulungagung-Trenggalek yang sekarang dipindahkan ke Terminal Hamid Rusdi. Tahun berikutnya (1995) PO Bagong mengembangkan usahanya dengan melayani trayek Malang-Jombang-Tuban dan Malang-Kediri di Terminal Landungsari namun hanya dapat bertahan 1 tahun karena kalah saing dengan PO lainnya. Pada tahun 1998, PO Bagong mengembangkan usahanya dengan menyediakan jasa transportasi bagi pekerja tambang di Kalimantan.

Pada tahun 2002, PO Bagong sempat melayani rute Malang-Blitar-Tulungagung-Trenggalek dari Terminal Arjosari, namun hanya bertahan sampai tahun 2003 karena demonstrasi yang dilakukan sopir angkot sehingga PO Bagong kembali melayani rute di Terminal Gadang. Setelah lama vakum dari Terminal Landungsari, pada tahun 2015 PO Bagong mendapat tawaran untuk melayani salah satu trayek nonekonomi dan bertahan hingga sekarang bahkan rival dari PO Bagong, PO Puspa Indah gulung tikar dan menjual PO beserta trayek yang dimiliki ke pihak PO Bagong pada awal tahun 2017 silam.

PO Bagong merupakan sebuah perusahaan bus yang menyediakan bus mini dengan ukuran 4x4. Saat ini PO Bagong menyediakan pelayanan bus antarkota dalam provinsi di Terminal Landungsari dan Terminal Hamid Rusdi. PO Bagong melayani trayek Malang-



Blitar, Malang-Tulungagung dan Malang-Trenggalek pada Terminal Hamid Rusdi serta trayek Malang-Jombang, Malang-Tuban dan Malang-Kediri di Terminal Landungsari.



Gambar 4.1 Logo PO Bagong  
Sumber: PO Bagong

#### 4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

Visi dan Misi perusahaan sangat diperlukan sebuah perusahaan agar perusahaan menjadi fokus dan terarah dalam mencapai target perusahaan. PO Bagong memiliki visi dan misi perusahaan yang menggambarkan cita-cita dan tujuan perusahaan.

- Visi

Bagong *Transport* menjadi perusahaan jasa transportasi bus di berbagai bidang bertaraf internasional dengan mengedepankan kualitas dan profesionalitas.

- Misi

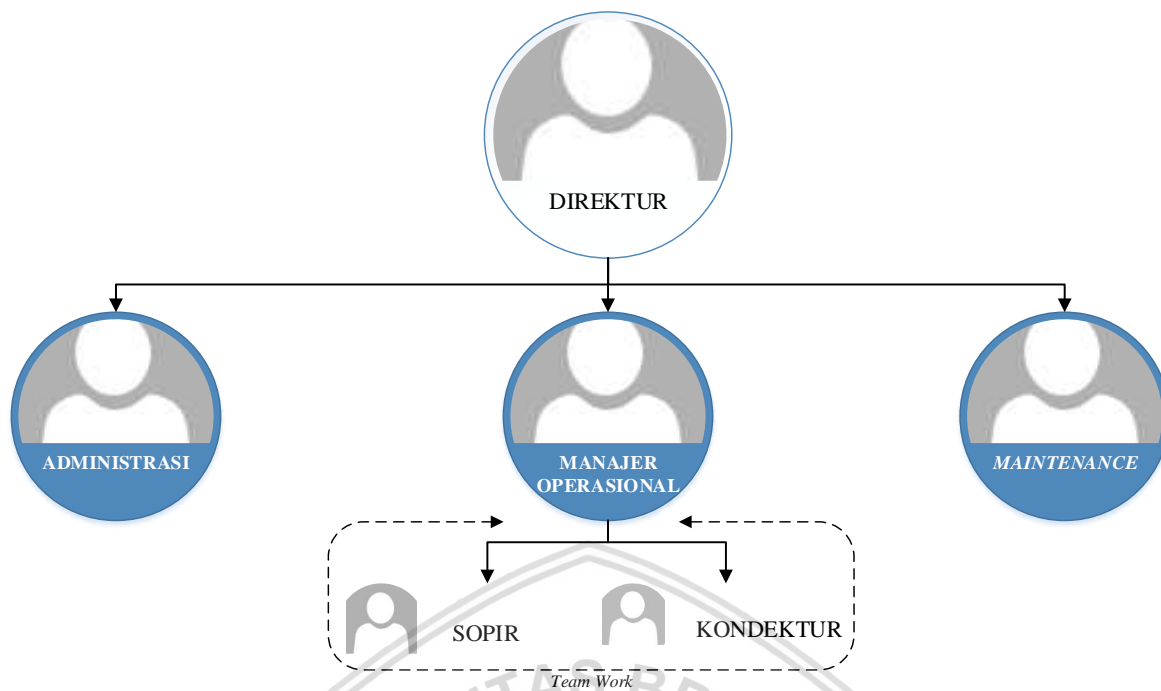
Bagong *Transport* memberikan jasa pelayanan transportasi bus yang nyaman, aman, berdedikasi tinggi dan profesional.

- Tujuan Perusahaan

1. Berdedikasi tinggi dalam memberikan jasa pelayanan jasa transportasi yang terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Secara terus-menerus mengembangkan kualitas internal perusahaan, baik dari segi sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya.
3. Memajukan perusahaan dengan ekspansi pada bisnis-bisnis yang sedang berkembang.
4. Tanggap terhadap permasalahan.
5. Meningkatkan hubungan dengan karyawan agar proses bisnis internal berjalan dengan lancar.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi

PO Bagong memiliki struktur organisasi yang menggambarkan tentang tugas dan wewenang dalam menjalankan perusahaannya. Gambar 4.2 merupakan gambaran dari struktur organisasi PO Bagong.



Gambar 4.2 Struktur organisasi PO Bagong  
Sumber: PO Bagong

Struktur organisasi tersebut membantu untuk memperjelas tugas dan wewenang dari masing-masing karyawan yang ada pada PO Bagong. Deskripsi jabatan yang ada di PO Bagong sebagai berikut.

1. Direktur
  - a. Memimpin perusahaan secara langsung
  - b. Menentukan kebijakan dan peraturan dalam perusahaan
  - c. Mengatur segala aktivitas demi kelancaran perusahaan
2. Administrasi
  - a. Mengkoordinir masalah keuangan perusahaan
  - b. Mengontrol absensi karyawan
  - c. Melakukan pencatatan/pembukuan surat-surat yang masuk
3. Manajer Operasional
  - a. Mengatur jadwal bagi kondektur dan sopir
  - b. Mengawasi dan mengontrol sopir dan kondektur yang bertugas
4. Sopir
  - a. Mempersiapkan kendaraan yang dipercayakan dengan sebaik-baiknya
  - b. Melaporkan apabila terjadi kerusakan kendaraan
  - c. Mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dan menjaga keselamatan penumpang

5. Kondektur
  - a. Memberikan karcis kepada penumpang
  - b. Menerima pembayaran dari penumpang
  - c. Melakukan penyetoran kepada bagian administrasi
6. *Maintenance*
  - a. Melakukan pengecekan berkala dan pemeliharaan terhadap kendaraan
  - b. Mengatasi kerusakan dan perbaikan armada bus

#### 4.1.4 Bidang Usaha

PO Bagong menyediakan berbagai alat transportasi. Selain mengembangkan usaha di Jawa, PO Bagong juga mengembangkan usaha di Kalimantan pada bidang pertambangan. Alat transportasi yang terdapat pada PO Bagong sebagai berikut.

##### 1. Bus Pariwisata

Bus pariwisata dari PO Bagong biasa disewakan kepada pihak yang membutuhkan seperti untuk kegiatan *study tour* siswa, mahasiswa, dan rombongan pengajian. Biaya penyewaan bervariasi tergantung jarak dan tempat tujuan penyewa.

##### 2. Bus Antar Kota

PO Bagong menyediakan pelayanan bus antarkota, dengan trayek-trayeknya meliputi: Malang-Jombang, Malang-Kediri, Malang-Tuban dan Malang-Blitar-Tulungagung-Trenggalek. Trayek Malang-Jombang, Malang-Kediri dan Malang-Tuban beroperasi di Terminal Landungsari Malang. Trayek Malang-Blitar, Malang-Tulungagung dan Malang-Trenggalek beroperasi di Terminal Hamid Rusdi Malang. Bus antarkota yang disediakan PO Bagong ini memiliki kapasitas sejumlah 36 kursi.

##### 3. Mini bus

Mini bus yang dimiliki oleh PO Bagong berjumlah 15 buah. Mini bus terdapat dua jenis, yaitu mini bus tambang 4x4 dengan total kursi sebanyak 20 kursi dan mini bus tambang 4x4 dengan total kursi sebanyak 16 kursi. Fungsi dari mini bus ini adalah sebagai pengantar para pekerja tambang untuk menuju lokasi pertambangan. Mini bus ini beroperasi di Kalimantan.

##### 4. Bus 4x4 (Medan pertambangan)

PO Bagong menyediakan bus berukuran 4x4. Bus 4x4 ini berfungsi sebagai pengantar pekerja menuju area pertambangan. Bus 4x4 ini beroperasi di daerah Kalimantan. Terdapat dua jenis kapasitas penumpang bus tambang ini, diantaranya bus 4x4 tambang dengan kapasitas 36 kursi dan bus 4x4 tambang dengan kapasitas 27 kursi.

## 5. *Manhauled*

*Manhauled* merupakan kendaraan yang cocok digunakan di daerah yang berat, curam berliku, dan kasar berkerikil seperti di daerah pertambangan. Kendaraan ini mengantarkan pekerja tambang ke area pertambangan.

### 4.2 Tahap Pengumpulan dan Pengujian Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang merupakan sampel dari populasi yang ada. Sampel menurut Arikunto (2002) adalah bagian dari populasi yaitu sebagian atau wakil dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sedangkan populasi menurut Sugiyono (2003) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang PO Bagong trayek Malang-Jombang. Jumlah populasi adalah jumlah penumpang naik dan turun dalam satu tahun yaitu sejumlah 175,062 penumpang.

Metode *sampling* yang digunakan yaitu dengan *nonprobability sampling* melalui *convenience sampling*. Metode sampel *nonprobability* melalui *convenience sampling* yaitu metode penarikan sampel nonprobabilitas dengan cara memilih sampel yang ditemui dan dinilai cocok sebagai sumber data (Efferin dkk, 2008). Jumlah sampel minimal dihitung dengan menggunakan rumus Yamane.

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1} \quad (4-1)$$

Sumber: Yamane (1967)

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (penumpang bus Bagong)

E = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%)

Setelah diketahui jumlah populasi maka selanjutnya dilakukan perhitungan jumlah sampel.

$$n = \frac{175,062}{175062 \times 0.1^2 + 1} = 99.94 \sim 100$$

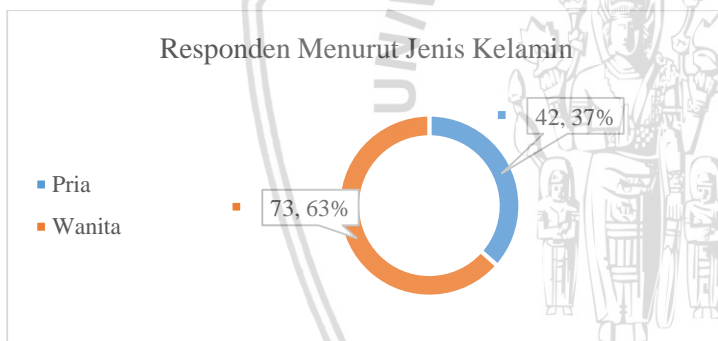
Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah minimal sampel adalah 100 responden. Dalam penelitian ini digunakan 115 sampel, jumlah yang diolah melebihi jumlah minimal sampel karena diharapkan dapat lebih mewakili populasi dan agar mendapatkan hasil uji yang tidak bias.

Kuesioner dikembangkan berdasarkan indikator di Tabel 3.1 dan dirancang dengan daftar pertanyaan yang dibagi dalam tiga bagian. Bagian pertama berisikan tentang karakteristik dan profil responden secara umum. Bagian kedua berisikan daftar pertanyaan yang dibentuk berdasarkan kinerja layanan dan bagian ketiga merupakan daftar pertanyaan tentang variabel dependen dalam model ini yaitu kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang. Desain kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 5.

Alat pengolahan data yang akan digunakan adalah PLS-SEM dengan *software* warpPLS 5.0 PLS-SEM merupakan *variance based SEM* yang dapat diaplikasikan pada data yang relatif kecil namun semakin banyak jumlah sampel yang diujikan akan menghasilkan hasil uji yang lebih tepat.

#### 4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan faktor biologis yang membedakan manusia menjadi dua kelompok laki-laki dan perempuan. Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 4.3.

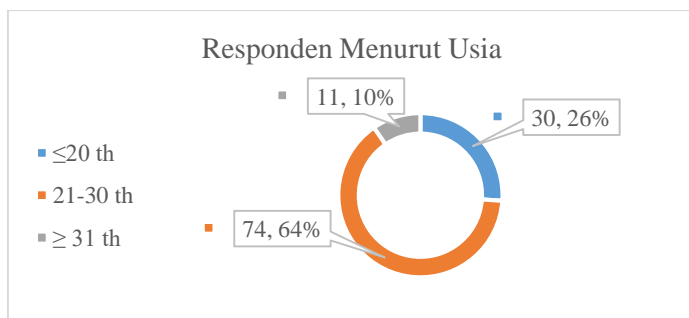


Gambar 4.3 Responden menurut jenis kelamin

Gambar 4.3 menyajikan grafik lingkaran yang menunjukkan bahwa 37% atau sebanyak 42 orang responden merupakan pria dan sisanya yaitu sebanyak 73 orang merupakan wanita. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa wanita lebih banyak menggunakan PO Bagong sebagai pilihan transportasinya daripada pria.

#### 4.2.2 Responden Menurut Usia

Karakteristik responden menurut usia dapat dilihat pada Gambar 4.4. Rentang usia yang digunakan dibagi menjadi 3 kelompok. Kelompok pertama yaitu responden dengan usia  $\leq 20$  tahun, kelompok kedua dengan rentang usia 21-30 tahun dan sisanya adalah penumpang berusia  $\geq 31$  tahun.

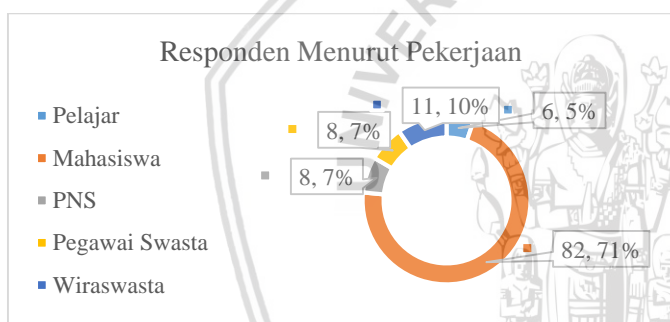


Gambar 4.4 Responden menurut usia

Grafik lingkaran pada Gambar 4.4 menyajikan data responden menurut usia. Grafik menunjukkan bahwa dari 115 responden, 26 % atau sebanyak 30 orang adalah responden berusia  $\leq 20$  tahun, 64% adalah penumpang dengan rentang usia 21-30 tahun, dan 11% sisanya adalah penumpang berusia  $\geq 31$  tahun.

#### 4.2.3 Responden Menurut Pekerjaan

Karakteristik responden menurut pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 4.5.

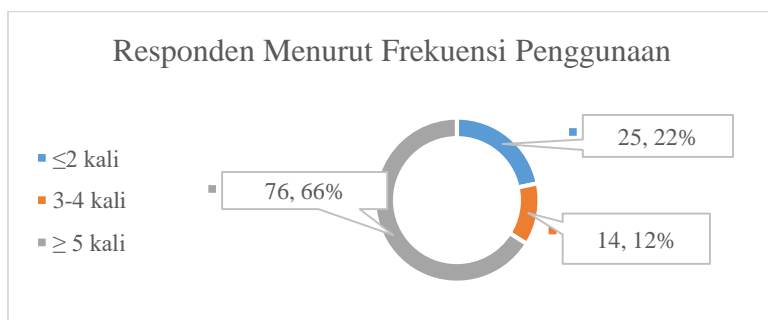


Gambar 4.5 Responden menurut jenis pekerjaan

Berdasarkan Gambar 4.5 diketahui dari 115 responden, 10% (11 orang) adalah wiraswasta, 7% (8 orang) adalah pegawai swasta, 5% (6 orang) adalah pelajar, 7% (8 orang) adalah PNS dan 71% (82 orang) adalah mahasiswa.

#### 4.2.4 Responden Menurut Frekuensi Penggunaan Bus Bagong

Karakteristik responden menurut Frekuensi Penggunaan bus Bagong dapat dilihat pada Gambar 4.6.

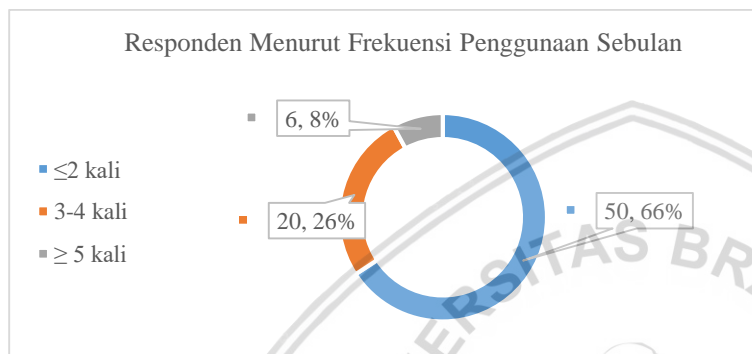


Gambar 4.6 Responden menurut frekuensi penggunaan bus

Berdasarkan Gambar 4.6 diketahui dari 115 responden, 22% (25 orang) adalah telah menggunakan bus Bagong  $\leq 2$  kali, 12% (14 orang) telah menggunakan bus Bagong 3-4 kali, dan 66% (76 orang) telah menggunakan bus Bagong  $\geq 5$  kali.

#### 4.2.5 Responden Menurut Penggunaan Bus Bagong Dalam Sebulan

Responden yang telah menggunakan bus Bagong  $\geq 5$  kali kemudian diidentifikasi frekuensi penggunaannya dalam sebulan. Karakteristik responden menurut penggunaan bus Bagong dalam sebulan dapat dilihat pada Gambar 4.7.



Gambar 4.7 Responden menurut frekuensi penggunaan bus bagong dalam sebulan

Gambar 4.7 menyajikan grafik tentang frekuensi penggunaan bus Bagong dalam sebulan, dari 76 responden, 8% (6 orang) yang menggunakan bus Bagong  $\geq 5$  kali, 66% (50 orang) menggunakan bus bagong  $\leq 2$  kali dalam sebulan, 26% (20 orang) menggunakan bus bagong 3-4 kali dalam sebulan.

### 4.3 Analisis *Partial Least Square Structural Equation Modeling*

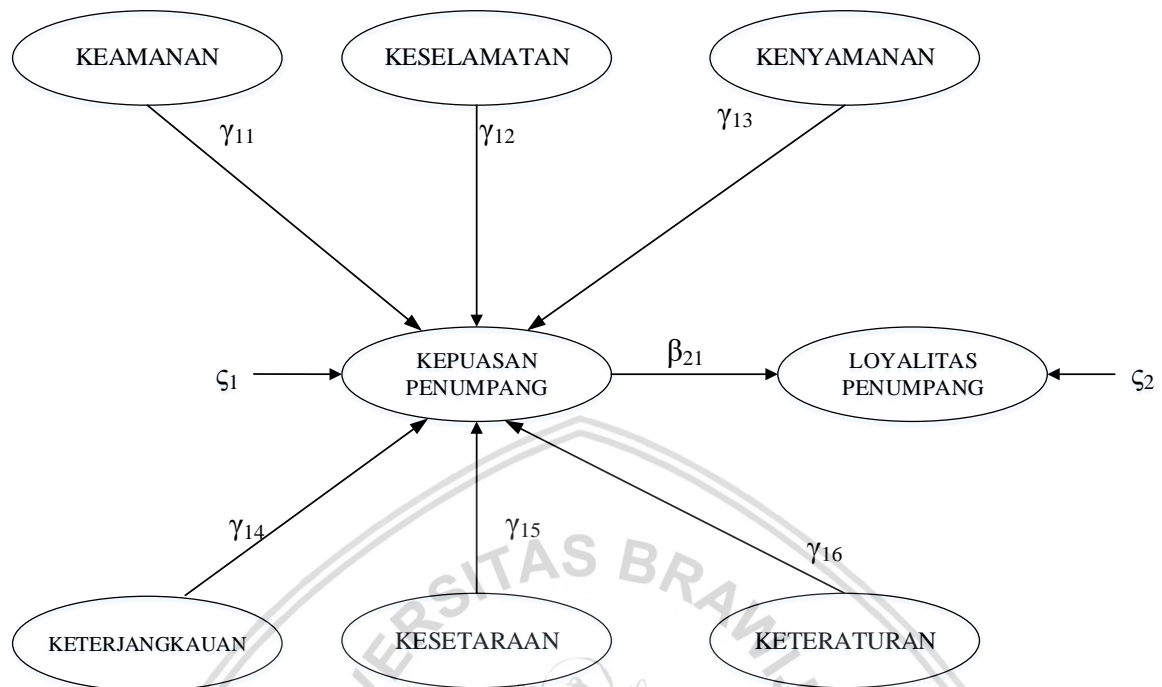
Pada penelitian ini terdapat delapan variabel laten yang terdiri dari enam variabel eksogen yaitu keamanan (X1), keselamatan (X2), kenyamanan (X3), keterjangkauan (X4), kesetaraan (X5) dan keteraturan (X6), serta dua variabel endogen yaitu kepuasan penumpang (Y1) dan loyalitas penumpang (Y2). Proses analisis data menggunakan PLS-SEM akan dijelaskan sebagai berikut.

#### 4.3.1 Pengembangan Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian model struktural atau *inner model* dilakukan untuk melihat hubungan antar variabel. Model ini menitikberatkan pada model struktur variabel laten, dimana antar variabel laten diasumsikan memiliki hubungan yang linier dan memiliki hubungan sebab-akibat. Terdapat delapan konstruk (*unobserved variable*) dalam model struktural (*inner*



model) yang digunakan pada penelitian ini. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.8.



Gambar 4.8 Inner model penelitian

Persamaan *inner model* dalam penelitian ini adalah:

$$Y_1 = \gamma_{11}X_1 + \gamma_{12}X_2 + \gamma_{13}X_3 + \gamma_{14}X_4 + \gamma_{15}X_5 + \gamma_{16}X_6 + \zeta_1 \quad (4-2)$$

$$Y_2 = \beta_{21}Y_1 + \zeta_2 \quad (4-3)$$

Dimana:  $Y_2$  = Konstruk loyalitas penumpang (endogen)

$Y_1$  = Konstruk kepuasan penumpang (endogen)

$X_i$  = Variabel dari kinerja layanan (eksogen)

$\gamma_{ij}$  = Koefisien jalur antara variabel eksogen dan kepuasan penumpang

$\beta_{ij}$  = Koefisien jalur antar variabel endogen

$\zeta_i$  = Residual (galat dalam model)

#### 4.3.2 Pengembangan Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran atau *outer model* menunjukkan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya (*unobserved variable*). Terdapat 37 indikator yang digunakan dalam penelitian ini, 29 indikator merupakan indikator dari konstruk kinerja layanan yang terbagi dalam enam variabel (kemanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan), empat indikator dari konstruk kepuasan penumpang dan empat indikator dari konstruk loyalitas penumpang. Indikator yang

digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1. Persamaan *outer model* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1  
Persamaan *Outer Model* Penelitian

Jenis Variabel	Konstruk	Persamaan <i>Outer Model</i>
Variabel laten eksogen (Independen)	Keamanan (X1)	$X_1 = \pi_{1j}X_{1j} + \delta_1$
	Keselamatan (X2)	$X_2 = \pi_{2j}X_{2j} + \delta_2$
	Kenyamanan (X3)	$X_3 = \pi_{3j}X_{3j} + \delta_3$
	Keterjangkauan (X4)	$X_4 = \pi_{4j}X_{4j} + \delta_4$
	Kesetaraan (X5)	$X_5 = \pi_{5j}X_{5j} + \delta_5$
	Keteraturan (X6)	$X_6 = \pi_{6j}X_{6j} + \delta_6$
Variabel laten endogen (Dependen)	Kepuasan Penumpang (Y <sub>1</sub> )	$Y_{11} = \lambda_{11} Y_1 + \varepsilon_{11}$
		$Y_{12} = \lambda_{12} Y_1 + \varepsilon_{12}$
$Y_{13} = \lambda_{13} Y_1 + \varepsilon_{13}$		
$Y_{14} = \lambda_{14} Y_1 + \varepsilon_{14}$		
Loyalitas Penumpang (Y <sub>2</sub> )	$Y_{21} = \lambda_{21} Y_2 + \varepsilon_{21}$	
	$Y_{22} = \lambda_{22} Y_2 + \varepsilon_{22}$	
	$Y_{23} = \lambda_{23} Y_2 + \varepsilon_{23}$	
	$Y_{24} = \lambda_{24} Y_2 + \varepsilon_{24}$	

Dimana: Y<sub>2</sub> = Konstruk loyalitas penumpang (endogen)

Y<sub>1</sub> = Konstruk kepuasan penumpang (endogen)

X<sub>i</sub> = Variabel dari kinerja layanan yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan (eksogen)

X<sub>ij</sub> = Indikator keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan

Y<sub>ij</sub> = Indikator konstruk kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang

$\lambda$  = Koefisien jalur antara indikator dan konstruk reflektif

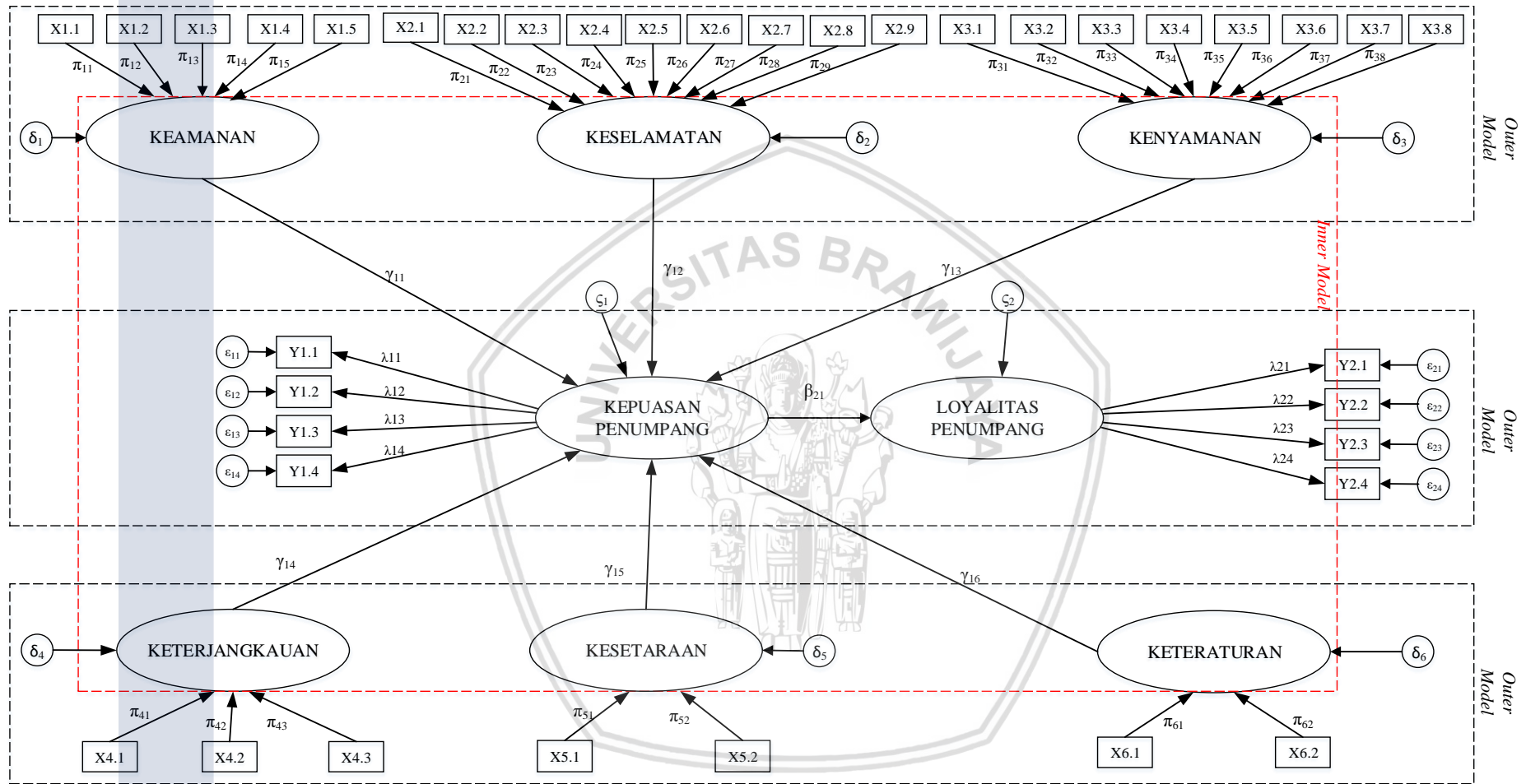
$\pi$  = Koefisien jalur antara indikator dan konstruk formatif

$\delta_i$  = Residual variabel laten eksogen

$\varepsilon_{ij}$  = Residual variabel laten endogen

### 4.3.3 Pengembangan Diagram Jalur

Model struktural (*inner model*) dan model pengukuran (*outer model*) kemudian digambarkan dalam sebuah diagram jalur (*path diagram*) untuk menunjukkan hubungan kasualitas yang akan diuji. Diagram jalur dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.9



Gambar 4.9 Diagram jalur model penelitian

#### 4.4 Evaluasi Model

Pengolahan data dengan PLS-SEM dilakukan dengan *software* warpPLS 5.0 Setelah dilakukan pengolahan data maka dilakukan evaluasi model penelitian.

##### 4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer model*)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai reliabilitas dan validitas dari indikator-indikator pembentuk konstruk laten. Pengujian validitas dimaksudkan untuk menguji apakah item/indikator dapat menjelaskan konstruk laten untuk diukur. Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk menguji apakah item/indikator dari instrumen dapat digunakan untuk melakukan pengukuran lebih dari dua kali dengan hasil yang akurat.

Dalam penelitian ini *outer model* merupakan campuran antara konstruk reflektif dan konstruk formatif. Evaluasi model pengukuran pada penelitian ini dapat dilihat melalui nilai *indicator reliability*, *internal consistency reliability* dan *convergent validity* serta *discriminant validity*.

##### 4.4.1.1 Evaluasi Konstruk Formatif

Evaluasi model pengukuran dengan konstruk formatif, dilakukan dengan melihat signifikansi *weight*. *Rule of thumb* kriteria *indicator reliability* adalah apabila nilai *weight* signifikan ( $<0.05$ ). Selain itu evaluasi konstruk formatif dilakukan dengan melihat kolinearitas model, dengan *rule of thumb* nilai VIF  $<5$  dan disarankan  $<3.3$ . Nilai *indicator reliability* dan kolinearitas untuk variabel formatif dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2  
Nilai *Weight* Indikator

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	P value	VIF
X1.1	<b>(0.291)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	$<0.001$	1.100
X1.2	<b>(0.375)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	$<0.001$	1.236
X1.3	<b>(0.361)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	$<0.001$	1.193
X1.4	<b>(0.375)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	$<0.001$	1.248
X1.5	<b>(0.186)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.019	1.036
X2.1	0.000	<b>(0.110)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.114	1.142
X2.2	0.000	<b>(0.175)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.026	1.234
X2.3	0.000	<b>(0.198)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.014	1.380
X2.4	0.000	<b>(0.221)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.007	1.397
X2.5	0.000	<b>(0.248)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	1.589
X2.6	0.000	<b>(0.238)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	1.397
X2.7	0.000	<b>(0.188)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.018	1.279
X2.8	0.000	<b>(0.139)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.062	1.119
X2.9	0.000	<b>(0.264)</b>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	1.439
X3.1	0.000	0.000	<b>(0.198)</b>	0.000	0.000	0.000	0.014	1.535
X3.2	0.000	0.000	<b>(0.241)</b>	0.000	0.000	0.000	0.003	1.921
X3.3	0.000	0.000	<b>(0.181)</b>	0.000	0.000	0.000	0.023	1.398

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	P value	VIF
X3.4	0.000	0.000	<b>(0.107)</b>	0.000	0.000	0.000	0.120	1.230
X3.5	0.000	0.000	<b>(0.211)</b>	0.000	0.000	0.000	0.009	1.622
X3.6	0.000	0.000	<b>(0.217)</b>	0.000	0.000	0.000	0.008	1.788
X3.7	0.000	0.000	<b>(0.220)</b>	0.000	0.000	0.000	0.007	1.810
X3.8	0.000	0.000	<b>(0.149)</b>	0.000	0.000	0.000	0.050	1.205
X4.1	0.000	0.000	0.000	<b>(0.451)</b>	0.000	0.000	<0.001	1.109
X4.2	0.000	0.000	0.000	<b>(0.467)</b>	0.000	0.000	<0.001	1.127
X4.3	0.000	0.000	0.000	<b>(0.482)</b>	0.000	0.000	<0.001	1.144
X5.1	0.000	0.000	0.000	0.000	<b>(0.591)</b>	0.000	<0.001	1.227
X5.2	0.000	0.000	0.000	0.000	<b>(0.591)</b>	0.000	<0.001	1.227
X6.1	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	<b>(0.661)</b>	<0.001	1.021
X6.2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	<b>(0.661)</b>	<0.001	1.021

Tabel 4.2 menyajikan informasi VIF, *weight* dan p-value. VIF untuk semua indikator eksogen kurang dari 3.3 sehingga disimpulkan semua indikator terbebas dari kolinearitas. Nilai p-value untuk empat indikator lebih dari 0.05 sehingga perlu dianalisis lebih lanjut, sedangkan 25 indikator lainnya memiliki nilai p-value <0.05, artinya 25 indikator sudah reliabel. Menurut Hair dkk (2013) jika nilai *weight* tidak signifikan tetapi nilai *outer loading*nya tinggi (>0.5) maka indikator tersebut tetap dipertahankan. Jika nilai *outer loading* <0.5 tetapi signifikan (<0.05), maka peneliti harus mempertimbangkan dari relevansi teoritis. Nilai *loading* indikator yang tidak reliabel dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3

Nilai *Loading* Indikator Formatif

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y1	Y2	P-Value
X2.1	-0.020	<b>(0.295)</b>	-0.349	0.298	0.062	-0.081	0.533	-0.273	<0.001
X2.8	0.101	<b>(0.373)</b>	0.235	0.080	0.278	0.003	0.147	-0.101	<0.001
X3.4	0.322	-0.029	<b>(0.353)</b>	-0.375	0.096	0.154	-0.034	0.002	<0.001
X3.8	-0.102	0.122	<b>(0.491)</b>	0.051	0.369	0.046	-0.366	0.304	<0.001

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa nilai *outer loading* <0.5 tetapi signifikan. Peneliti tetap mempertahankan keempat indikator dikarenakan keempat indikator tidak dapat digantikan dengan indikator yang lain dan apabila indikator dihapus maka akan merubah nilai dari konstruk laten yang dibentuknya.

#### 4.4.1.2 Evaluasi Konstruk Reflektif

Evaluasi konstruk reflektif dengan melihat *indicator reliability*, *internal consistency reliability*, *convergent validity* dan diskriminan *validity*. Dalam penelitian ini kedua variabel endogen merupakan konstruk reflektif.

##### 1. *Indicator reliability*

Nilai *indicator reliability* menunjukkan besarnya *variance* dari indikator/item untuk menjelaskan konstruk laten. Ukuran yang digunakan untuk mengukur reliabilitas

indikator dengan melihat nilai faktor *loading* indikator. *Rule of thumb* yang digunakan adalah nilai *outer loading* harus lebih besar dari 0.7 dan nilai p signifikan ( $<0.05$ ). Nilai *loading* 0.4-0.7 tetap dipertimbangkan dengan menganalisis dampak dihapusnya indikator pada nilai AVE dan *composite reliability*. Tabel 4.4 menunjukkan nilai faktor *loading* dan p-value konstruk reflektif

Tabel 4.4

Nilai *Loading* Indikator Reflektif

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y1	Y2	P value
Y1.1	-0.166	0.062	0.125	0.041	0.042	0.066	<b>(0.866)</b>	-0.040	$<0.001$
Y1.2	-0.020	-0.175	0.221	-0.095	0.178	0.011	<b>(0.847)</b>	-0.281	$<0.001$
Y1.3	0.112	0.106	-0.224	-0.078	-0.157	-0.139	<b>(0.750)</b>	0.132	$<0.001$
Y1.4	0.089	0.018	-0.149	0.121	-0.080	0.044	<b>(0.862)</b>	0.201	$<0.001$
Y2.1	-0.053	0.140	0.023	-0.064	-0.145	0.147	-0.196	<b>(0.835)</b>	$<0.001$
Y2.2	0.146	0.116	-0.015	-0.057	0.137	-0.048	0.195	<b>(0.789)</b>	$<0.001$
Y2.3	-0.073	-0.031	-0.016	0.115	0.010	-0.119	0.043	<b>(0.902)</b>	$<0.001$
Y2.4	0.121	-0.054	-0.158	0.121	-0.081	-0.496	0.638	<b>(-0.045)</b>	0.312

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa terdapat satu indikator yang mempunyai nilai *loading*  $<0.7$  yaitu indikator X2.4 dengan nilai *loading* -0.045 dan p-value 0.312, sehingga harus dihapus dari model karena tidak memenuhi *rule of thumb indicator reliability*. Tujuh indikator lain mempunyai nilai *loading*  $>0.7$  dan nilai p-value  $<0.05$  sehingga dapat dikatakan reliabel untuk mengukur konstruk laten. Nilai *loading* yang sudah direvisi dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5

Nilai *Loading* Indikator Revisi

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y1	Y2	P value
Y1.1	-0.170	0.063	0.130	0.039	0.042	0.076	<b>(0.866)</b>	-0.025	$<0.001$
Y1.2	-0.011	-0.177	0.213	-0.091	0.177	-0.010	<b>(0.847)</b>	-0.309	$<0.001$
Y1.3	0.112	0.106	-0.224	-0.078	-0.157	-0.139	<b>(0.750)</b>	0.133	$<0.001$
Y1.4	0.085	0.019	-0.145	0.119	-0.079	0.054	<b>(0.862)</b>	0.213	$<0.001$
Y2.1	-0.062	0.142	0.032	-0.069	-0.142	0.173	-0.239	<b>(0.835)</b>	$<0.001$
Y2.2	0.145	-0.115	0.014	-0.059	0.138	-0.043	0.190	<b>(0.789)</b>	$<0.001$
Y2.3	-0.070	-0.031	-0.018	0.115	0.011	-0.122	0.054	<b>(0.902)</b>	$<0.001$

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua nilai *loading*  $>0.7$  dan p value  $<0.001$  sehingga dapat disimpulkan semua variabel telah reliabel digunakan untuk mengukur konstruk laten.

## 2. *Internal Consistency Reliability* dan *Convergent Validity*

*Composite reliability* digunakan untuk mengukur reliabilitas konstruk secara keseluruhan. Nilai *composite reliability* atau sering disebut dengan Dillon-Goldstein's mengikuti *rule of thumb* harus  $>0.7$  dengan ketentuan nilai *composite reliability* 0.6-0.7 masih dapat diterima. *Average variance extracted* (AVE) digunakan untuk mengukur

validitas konvergen. Nilai AVE direkomendasikan harus lebih besar dari 0.5. Tabel 4.6 menunjukkan nilai *composite reliability* dan AVE.

Tabel 4.6

Nilai *Composite Reliability* dan AVE

	Y1	Y2
Composite reliability	0.900	0.880
Avg. var. extrac	0.693	0.711

Tabel 4.6 menunjukkan nilai *composite reliability* lebih besar dari 0.7 berarti konstruk Y1 dan Y2 reliabel. Nilai AVE pada Tabel 4.6 lebih dari 0.5 untuk kedua variabel, artinya 50% atau lebih *variance* dari indikator dapat dijelaskan.

### 3. *Discriminant validity*

*Discriminant validity* dapat dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk dalam model untuk menguji validitas diskriminan instrumen penelitian. Nilai yang baik ditunjukkan dari akar kuadrat AVE untuk tiap konstruk (yang berada dalam kurung) lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model. Tabel 4.7 menunjukkan perbandingan akar kuadrat AVE.

Tabel 4.7

Nilai Perbandingan Akar Kuadrat AVE

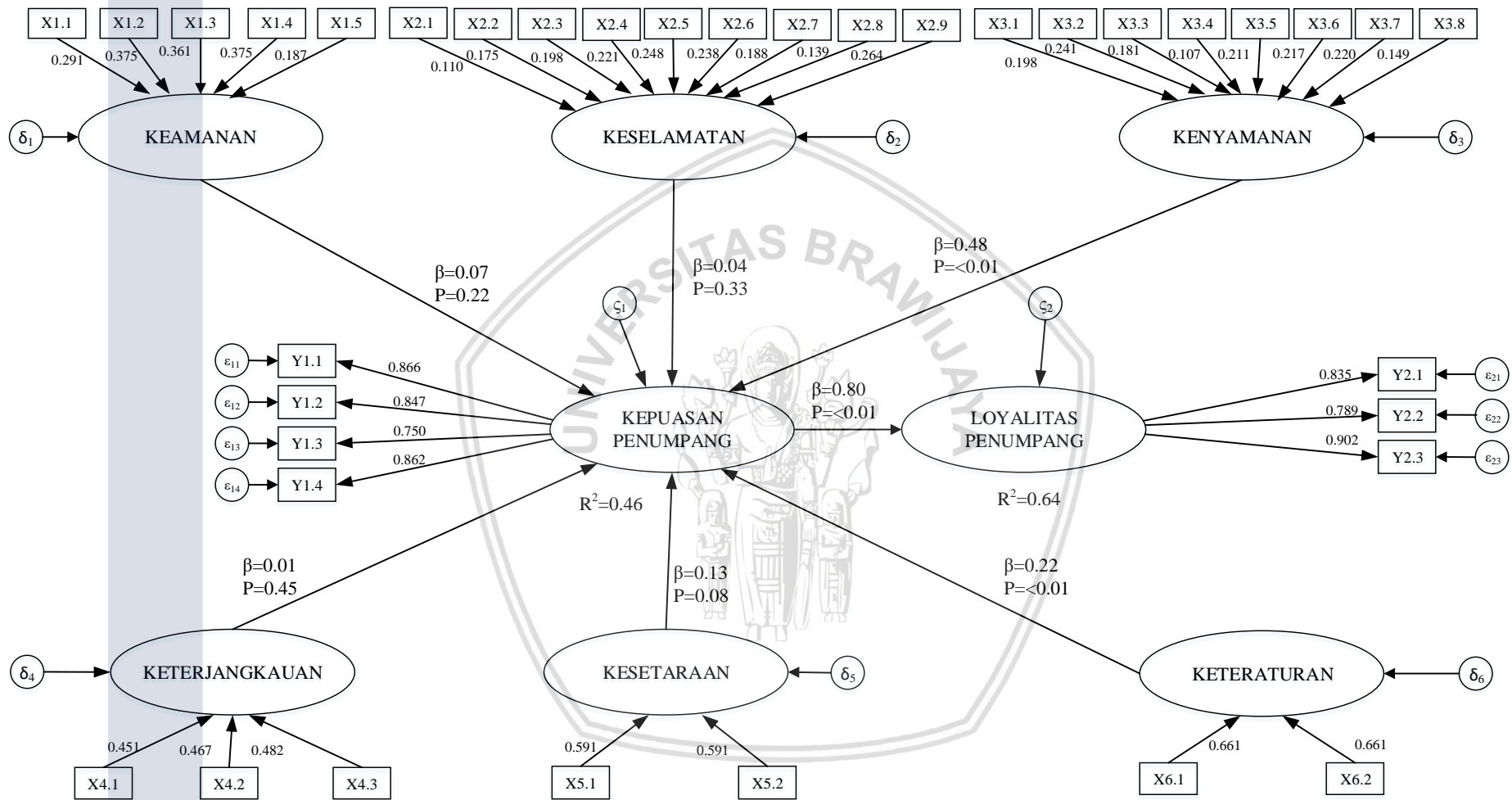
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y1	Y2
Y1	0.337	0.335	0.567	0.290	0.296	0.403	<b>(0.832)</b>	0.798
Y2	0.297	0.205	0.373	0.174	0.250	0.302	0.798	<b>(0.843)</b>

Tabel 4.7 menampilkan *output* dari pengujian yang menunjukkan akar kuadrat AVE pada Y1 dan Y2 lebih besar dari korelasi antar konstruk variabel lainnya berarti validitas diskriminan konstruk terpenuhi.

#### 4.4.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner model*)

Evaluasi model struktural atau *inner model* bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel laten di dalam model. Evaluasi *inner model* yang dilakukan yaitu dengan melihat nilai koefisien jalur, *R-square/Adjusted R-square*, *effect size*, *Q-square* dan *Godness of Fit* (GoF).

Evaluasi pertama yang dilakukan yaitu dengan melihat nilai koefisien jalur dan p-value. P-value (nilai probabilitas/signifikansi) adalah nilai kesalahan yang didapatkan dari hasil perhitungan statistik. Dalam penelitian ini batas maksimal kesalahan yang dapat ditolelir adalah 0.05. Apabila p-value >0.05 menunjukkan hasil uji tidak signifikan. Sedangkan koefisien jalur dapat disebut pula koefisien regresi yang berfungsi dalam membentuk persamaan model. Hasil pengujian dengan warpPLS 5.0 dapat dilihat pada Gambar 4.10.



Gambar 4.10 Hasil pengujian dengan warpPLS 5.0



Gambar 4.10 menampilkan hasil dari pengujian, dapat diketahui bahwa terdapat tiga hasil uji yang menunjukkan signifikansi pengaruh dengan  $p\text{-value} < 0.01$ . Tiga hasil uji yang menunjukkan signifikansi pengaruh yaitu variabel kenyamanan dan keteraturan terhadap kepuasan, serta pengaruh variabel kepuasan terhadap loyalitas penumpang. Nilai koefisien jalur dari kenyamanan dan keteraturan terhadap kepuasan penumpang masing-masing sebesar 0.48 dan 0.22. Sedangkan nilai koefisien jalur kepuasan terhadap loyalitas sebesar 0.8. Keempat hubungan lain yang menunjukkan hubungan variabel keamanan, keselamatan, keterjangkauan dan kesetaraan dan variabel kepuasan penumpang menunjukkan hasil uji yang tidak signifikan dengan  $p\text{-value} > 0.05$  dan masing-masing koefisien jalur sebesar 0.07, 0.04, 0.01 dan 0.13.

Evaluasi selanjutnya yaitu dengan melihat nilai *R-square/Adjusted R-square* dan *Q-square*. *R-square/Adjusted R-square* digunakan untuk menjelaskan presentase variansi yang dijelaskan atau dengan kata lain untuk menerangkan seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016). Penggunaan *R-square* dapat menyebabkan bias estimasi apabila prediktor variabel dalam model banyak, karena semakin banyak prediktor variabel maka nilai *R-square* akan semakin besar. Oleh karena itu peneliti menggunakan ukuran Shrunken atau *Adjusted R-square* untuk evaluasi model. Penilaian terhadap *Adjusted R-square* dibagi tiga,  $\leq 0.70$  (model kuat),  $\leq 0.45$  (model moderat),  $\leq 0.25$  (model lemah).

*Q-square* atau yang sering disebut dengan *predictive sample reuse* yang dikembangkan oleh Stone dan Geisser digunakan untuk mengetahui apakah model memiliki *predictive relevance* atau tidak. *Predictive relevance* untuk model struktural mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai  $Q^2 > 0$  menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance*. Nilai  $Q^2 < 0$  menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai *Adjusted R-square* dan *Q-square* dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8

Nilai *Adjusted R-square* dan *Q-square*

	Y1	Y2
<i>Adjusted R-squared</i>	0.431	0.636
<i>Q-squared</i>	0.433	0.638

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui bahwa nilai *Adjusted R-square* pada Y1 adalah 0.431. Hal ini berarti variabel independen keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, keteraturan dan kesetaraan mampu menjelaskan variabel kepuasan sebesar 0.431 sedangkan 0.57 sisanya dijelaskan oleh faktor lain diluar model. Nilai *Adjusted R-square* untuk

kepuasan penumpang  $\leq 0.45$ , sesuai dengan aturan yang ada apabila nilai  $\leq 0.45$  menunjukkan bahwa model cukup (moderat) dalam menjelaskan variansi. Nilai *Adjusted R-square* pada Y2 adalah 0.636. Hal ini berarti kepuasan mampu menjelaskan variabel loyalitas sebesar 0.636 sedangkan 0.364 sisanya dijelaskan faktor lain diluar model. Nilai *Adjusted R-square* untuk loyalitas penumpang  $\leq 0.7$  menunjukkan bahwa model kuat dalam menjelaskan *variance*.

Tabel 4.8 juga menyajikan nilai Q-square. Terdapat dua nilai *Q-square* yaitu 0.433 dan 0.638. Nilai kedua *Q-square*  $> 0$  sehingga dapat disimpulkan bahwa model memiliki *predictive relevance* artinya nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya baik.

Langkah selanjutnya yaitu melihat *effect size* atau *partial F-test* yang digunakan untuk menjelaskan besarnya proporsi variansi variabel independen tertentu terhadap variabel dependen. Nilai  $f^2$  0.02 (pengaruh kecil), 0.15 (pengaruh sedang) dan 0.35 (pengaruh besar) merupakan interpretasi dari besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tabel 4.9 Menunjukkan nilai *effect size*.

Tabel 4.9  
Nilai *Effect Size*

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y1
Y1	0.025	0.014	0.282	0.004	0.039	0.097	
Y2							0.640

Bedasarkan Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa variabel keamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan mempunyai pengaruh yang kecil pada kepuasan penumpang, nilai *effect size* masing-masing yaitu 0.025, 0.014, 0.004, 0.039, dan 0.097. Variabel Kenyamanan memiliki pengaruh yang sedang dengan nilai 0.282 terhadap kepuasan penumpang. Variabel kepuasan penumpang mempunyai pengaruh besar dengan nilai 0.640 terhadap loyalitas penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang memberi pengaruh terbesar terhadap loyalitas penumpang dan variabel kenyamanan memberi pengaruh terbesar terhadap kepuasan penumpang.

Evaluasi model struktural berikutnya yaitu evaluasi *fit model* melalui *Goodness of Fit* (Gof). Dari total 10 ukuran *fit model* yang ada di WarpPLS 5.0, peneliti hanya menggunakan 5 ukuran *fit model* yaitu *Average Path Coefficient* (APC), *Average R-square* (ARS), *Average Adjusted R-squared* (AARS), *Average block VIF* (AVIF) dan *Average Full Collinearity VIF* (AFVIF) yang dapat dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 4.10  
Ukuran GoF Model

Ukuran fit	Nilai	P-Value
APC	0.250	<0.001
ARS	0.550	<0.001
AARS	0.534	<0.001
AVIF	1.456	
AFVIF	2.022	

Tabel 4.10 menunjukkan nilai P-value dari APC, ARS dan AARS masing-masing adalah <0.001, <0.001 dan <0.001. Hal ini berarti bahwa model telah memenuhi kriteria model fit yaitu p-value kurang dari 0.05. Nilai AVIF dan AFVIF digunakan untuk menguji masalah kolinearitas dalam model dengan ketentuan nilainya harus kurang dari 3.3. Hasil nilai AFIV dan AFVIF dalam penelitian ini yaitu 1.456 dan 2.022 yang berarti telah memenuhi syarat kurang dari 3.3. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah kolinearitas pada model penelitian.

#### 4.5 Analisis dan Pembahasan

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel sehingga nantinya diketahui strategi yang tepat untuk meningkatkan variabel dependen. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah model intervening dimana terdapat dua variabel dependen yaitu kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang dengan kepuasan penumpang sebagai variabel mediasi. Gambar 4.10 menunjukkan hasil uji dari pengujian dengan warPLS 5.0.

##### 4.5.1 Analisis Hubungan Model Struktural

Berdasarkan hasil uji diketahui bahwa hanya dua variabel eksogen yang menunjukkan signifikansi pengaruh terhadap kepuasan yaitu kenyamanan dan keteraturan. Nilai koefisien jalur dari kenyamanan terhadap kepuasan penumpang 0.48 dengan p-value <0.01, sedangkan nilai koefisien jalur keteraturan yaitu 0.22 dengan p-value <0.01. Variabel kepuasan penumpang menunjukkan signifikansi pengaruh terhadap loyalitas penumpang dengan nilai koefisien jalur 0.80 dan p-value <0.01. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan nilai pada variabel eksogen dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan peningkatan kepuasan penumpang akan berpengaruh pada meningkatnya loyalitas penumpang.

Pada penelitian ini selain untuk mengetahui pengaruh secara langsung (*direct*) juga untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung (*indirect*) antara variabel yang mempunyai efek mediasi atau *intervening*. Syarat dapat dilakukannya pengujian efek

mediasi adalah jika pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen signifikan. Apabila hal tersebut tidak terpenuhi maka pengujian efek mediasi tidak dapat dilanjutkan. Penilaian efek tidak langsung dapat dilihat melalui signifikansi nilai *p-value of indirect effect* dan nilai *Variance Accounted For* (VAF). Ketentuan *p-value* adalah kurang dari 0.05. Nilai VAF berkisar antara 0 sampai 1, semakin tinggi nilai VAF menunjukkan bahwa efek mediasi yang sempurna. VAF dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{VAF} = \frac{a \times b}{a \times b + c} \times 100\% \quad (4-4)$$

Sumber: Latan dan Ghozali (2016)

Dimana

*a* = nilai koefisien jalur dari X ke Y1

*b* = nilai koefisien jalur dari Y1 ke Y2

*c* = nilai koefisien jalur X ke Y2

Nilai *b* adalah tetap yaitu 0.80, sedangkan nilai *a* dan *c* sesuai dengan variabel eksogenya. Berikut adalah contoh perhitungan VAF pada variabel kenyamanan.

$$\text{VAF} = \frac{0.48 \times 0.80}{0.48 \times 0.80 + 0.386} \times 100\% = 49.9\%$$

Tabel 4.11 menyajikan hasil perhitungan efek tidak langsung antar variabel dalam model penelitian.

Tabel 4.11

Tabel Penilaian Efek Tidak Langsung

	X1	X2	X3	X4	X5	X6
<i>a</i>	0.07	0.04	0.48	0.01	0.13	0.22
<i>c</i>	0.056	0.033	0.386	0.010	0.100	0.177
<i>p-value of indirect effect</i>	0.193	0.309	<0.001	0.440	0.061	0.003
VAF	-	-	49.9%	-	-	49.9%

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa *indirect effect* untuk X1, X2, X4 dan X5 tidak signifikan, sehingga tidak terdapat efek mediasi. Variabel kenyamanan dan keteraturan memiliki *p-value* yang signifikan (<0.05) dengan nilai VAF 49.9% berarti terdapat efek mediasi *partial*.

#### 4.5.2 Analisis Hubungan Model Pengukuran

Selanjutnya akan dibahas mengenai hubungan antara variabel laten dan indikator pembentuknya serta penilaian penumpang terhadap indikator. Berikut ini adalah penjelasan mengenai hubungan variabel eksogen dan endogen dengan masing-masing indikatornya serta penilaian penumpang terhadap indikator.

## 1. Variabel Laten Keamanan

Variabel laten keamanan mempunyai 5 indikator yang dikembangkan menjadi pertanyaan kuesioner yang dijelaskan dalam tabel 4.12.

Tabel 4.12

Pengembangan Pertanyaan Variabel Keamanan dari Indikator SPM

Kode	Indikator SPM	Pertanyaan
X1.1	Tiket penumpang Ukuran: Paling sedikit memuat identitas penumpang, besaran tarif, nomor kursi, asal tujuan dan tanggal keberangkatan	Penumpang diberi tiket setiap kali naik Bus Bagong. Ada 4 informasi di dalam tiket (tarif, asal & tujuan, tanggal keberangkatan, nama penumpang)
X1.2	Lampu tanda bahaya Ukuran: Harus tersedia paling sedikit 1 (satu) lampu dan dilengkapi 2 (dua) tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi dan ruang penumpang	Terdapat empat sein lampu tanda bahaya (2 lampu di sisi kanan dan kiri di atas kursi penumpang, 1 di belakang pengemudi dan 1 ditengah lorong)
X1.3	Tanda pengenal awak kendaraan 1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi 2. Seragam awak kendaraan	Awak kendaraan (supir dan kenek) Bus Bagong berseragam dan terdapat informasi nama supir.
X1.4	Informasi gangguan keamanan Merupakan stiker, berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan	Terdapat informasi nomor telepon atau SMS pengaduan, berupa stiker di kanan dan kiri jendela (untuk penumpang) dan tulisan di belakang bus (untuk pengemudi lain)
X1.5	Informasi trayek dan identitas kendaraan 1. Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan 2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayamam dan nama perusahaan angkutan umum	Di badan bus terdapat informasi trayek (tujuan bus) dan tiga identitas kendaraan yaitu jenis pelayanan (AKDP/AKAP), kelas pelayanan (Ekonomi/non Ekonomi), dan nama perusahaan angkutan umum.

Penilaian penumpang terhadap keselamatan dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13

Penilaian Penumpang Terhadap Variabel Keamanan

	Interval	X11	X12	X13	X14	X15	X1
Baik	0.68-1	-	-	-	-	0.83	-
Belum Baik	0.34-0.67	0.62	0.57	0.65	0.59	-	<b>0.65</b>
Buruk	0-0.33	-	-	-	-	-	-

Berdasarkan Tabel 4.13 menunjukkan variabel keamanan belum baik, indikator yang dinilai baik oleh responden adalah X15. Adapun cara pembagian kelas dapat dilihat pada Lampiran 8. Nilai *effect size* indikator keamanan dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4.14

Nilai *Effect Size* Indikator X1

No	Indikator	<i>Effect Size</i> Indikator
1	X11	0.16
2	X12	0.265
3	X13	0.246
4	X14	0.264
5	X15	0.065

## 2. Variabel Laten Keselamatan

Variabel laten keselamatan merupakan variabel eksogen yang mempunyai 9 indikator. Penjelasan mengenai transformasi indikator SPM menjadi item pertanyaan kuisioner dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15

Pengembangan Pertanyaan Variabel Keselamatan dari Indikator SPM

Kode	Indikator SPM	Pertanyaan
X21	Kondisi fisik pengemudi Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental	Supir Bus Bagong menyetir dalam kondisi fisik dan mental yang sehat
X22	Kompetensi pengemudi Pengemudi memiliki pengetahuan mengenai rute pelayanan, tanggap darurat dan pelayanan	Supir Bus Bagong taat aturan lalu lintas (batas kecepatan berkendara, garis jalan, lampu merah & rambu-rambu lalu lintas)
X23	Alat pemukul/pemecah kaca (martil) Ukuran: Paling sedikit satu pada setiap satu jendela	Bus Bagong menyediakan alat pemukul/pemecah kaca berada di keempat sisi bus
X24	Alat pemadam api ringan (APAR) Ukuran: Dua tabung dengan berat masing-masing 3 kg dan tabung diberi warna mencolok/reflektif	Bus Bagong menyediakan alat pemadam api ringan (APAR)
X25	Fasilitas kesehatan Ukuran: Paling sedikit satu kotak P3K berisi: kassa steril, plester perekat, anti septik, gunting tajam	Bus Bagong menyediakan kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi kassa steril, plester perekat, anti septik dan gunting tajam.
X26	Pintu darurat Berupa jendela yang memungkinkan dilepas pada saat kecelakaan	Bus Bagong siaga terhadap keadaan darurat dengan menyediakan pintu darurat atau jendela yang dapat dibuka.
X27	Pintu keluar masuk penumpang Pintu keluar dan masuk penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Ketika Bus Bagong berjalan, pintu keluar masuk penumpang selalu tertutup.
X28	Pegangan tangan ( <i>hand grip</i> ) Indikator: Terpasangnya pegangan tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar	Bus Bagong memasang <i>handgrip</i> (pegangan tangan) pada setiap sandaran tempat duduk disebelah kiri dan kanan kursi terluar untuk tempat pegangan penumpang yang berdiri.
X29	Asuransi kecelakaan lalu lintas Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan	Bus Bagong mengikuti asuransi kecelakaan lalu lintas bagi penumpang

Penilaian penumpang terhadap keselamatan dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16

Penilaian Penumpang Terhadap Keselamatan

	Interval	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	<b>X2</b>
Baik	0.68-1	0.96	0.82	-	-	0.67	-	0.88	-	0.75	<b>0.72</b>
Belum Baik	0.34-0.67	-	-	0.55	0.54	-	0.64		0.66	-	-
Buruk	0-0.33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Berdasarkan Tabel 4.16 dapat diketahui variabel keamanan secara keseluruhan dinilai baik oleh responden, tetapi indikator X23, X24, X26 dan X29 dinilai belum baik oleh penumpang. Tabel 4.17 akan menjelaskan mengenai urutan besar *effect size* masing-masing indikator terhadap variabel keselamatan.

Tabel 4.17

Nilai *Effect Size* Indikator X2

No	Indikator	<i>Effect Size</i> Indikator
1	X21	0.098
2	X22	0.087
3	X23	0.107
4	X24	0.147
5	X25	0.194
6	X26	0.161
7	X27	0.109
8	X28	0.077
9	X29	0.196

### 3. Variabel Laten kenyamanan

Variabel laten kenyamanan merupakan variabel eksogen dengan konstruk formatif yang mempunyai 8 indikator yang dikembangkan menjadi item pertanyaan kuesioner. Tabel 4.18 menjelaskan mengenai pengembangan item pertanyaan kuesioner.

Tabel 4.18

Pengembangan Pertanyaan Variabel Kenyamanan dari Indikator SPM

Kode	Indikator SPM	Indikator
X31	Kapasitas angkut Fungsi: Untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk.	Penumpang dapat bergerak dengan leluasa dan nyaman di dalam bus (tidak berdesak-desakan)
X32	Tempat duduk Indikator: susunan tempat duduk, bahan dasar dan lebar kursi, jarak antar tempat duduk dan lebar lorong	Tempat duduk nyaman dan berfungsi dengan baik (tidak rusak), jarak antar tempat duduk lebar dan lorong lebar
X33	Fasilitas sirkulasi udara Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas.	Sirkulasi udara dalam bus baik (tidak pengap) terutama pada siang hari saat AC mati. Ventilasi udara dalam bus dapat berupa jendela atau kap di atas kendaraan yang dapat dibuka tutup
X34	Rak bagasi dan bagasi bawah Tempat untuk menempatkan bawaan di kendaraan aman dan mengganggu penumpang	Tersedia ruang penyimpanan barang di dalam Bus Bagong yang cukup untuk menampung barang bawaan penumpang
X35	Fasilitas kebersihan Ukuran: Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah tempat sampah diletakkan di bagian depan dan belakang kendaraan atau 1 (satu) buah kantong kertas atau plastik diletakkan pada setiap tempat duduk.	Bus Bagong memperhatikan kebersihan bus dengan menjaga kebersihan kaca depan, kaca penumpang, kursi penumpang dan lorong.

Kode	Indikator SPM	Indikator
X36	Gorden Berupa kain penutup kaca samping untuk melindungi penumpang dari sinar matahari.	Terdapat Gorden yang terpasang di jendela Bus Bagong yang dapat melindungi dari sinar matahari
X37	Pengatur suhu ruangan, Ukuran: 1. Harus tersedia dan berfungsi dengan baik. 2. Suhu dlm kendaraan 20-22°C	Bus Bagong menggunakan AC sebagai pengatur suhu yang berfungsi dengan baik
X38	Larangan merokok Berupa stiker dan dengan gambar dan/atau tulisan "Dilarang Merokok"	Penumpang dilarang merokok dengan memasang stiker larangan di jendela kanan dan kiri.

Penilaian penumpang terhadap keselamatan dapat dilihat pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19

Penilaian Penumpang Terhadap Kenyamanan

	Interval	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	<b>X3</b>
Baik	0.68-1	-	0.75	0.77	-	0.83	0.75	0.77	-	<b>0.72</b>
Belum Baik	0.34-0.67	0.57	-	-	0.64	-	-	-	0.65	-
Buruk	0-0.33	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Tabel 4.19 menunjukkan penilaian responden terhadap kenyamanan adalah baik, namun indikator X31, X34 dan X38 berada dalam interval kelas belum baik. Tabel 4.20 akan menjelaskan mengenai besar *effect size* masing-masing indikator terhadap variabel keselamatan.

Tabel 4.20

Nilai *Effect Size* Indikator X3

No	Indikator	<i>Effect Size</i> Indikator
1	X31	0.124
2	X32	0.193
3	X33	0.114
4	X34	0.075
5	X35	0.163
6	X36	0.157
7	X37	0.172
8	X38	0.077

#### 4. Variabel Laten Keterjangkauan

Variabel laten keterjangkauan merupakan variabel eksogen dengan konstruk formatif yang mempunyai 3 indikator. Tiga indikator dari konstruk keterjangkauan kemudian dikembangkan menjadi pertanyaan kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21

Pengembangan Pertanyaan Variabel Keterjangkauan dari Indikator SPM

Kode	Indikator SPM	Pertanyaan
X41	Aksesibilitas (memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan) Fungsi: Mernberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan	Bus Bagong memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan sesuai dengan tiket yang telah diberikan.



Kode	Indikator SPM	Pertanyaan
	Indikator: Singgah di terminal sesuai dengan kartu pengawasan	
X42	Tarif Indikator: Tarif terjangkau	Tarif untuk sekali perjalanan Bus Bagong terjangkau sesuai dengan jenis pelayanannya
X43	Tarif Indikator: Informasi besaran tarif	Bus Bagong menginformasikan besaran tarif kendaraan

Penilaian penumpang terhadap keselamatan dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22

Penilaian Penumpang Terhadap Keterjangkauan

	Interval	X41	X42	X43	<b>X4</b>
Baik	0.68-1	0.81	0.89	0.73	<b>0.81</b>
Belum Baik	0.34-0.67	-	-	-	-
Buruk	0-0.33	-	-	-	-

Berdasarkan Tabel 4.22 dapat diketahui penilaian 115 penumpang terhadap ketiga indikator adalah baik. Tabel 4.23 akan menjelaskan mengenai urutan besar *effect size* masing-masing indikator terhadap variabel keterjangkauan.

Tabel 4.23

Nilai *Effect size* Indikator X4

No	Indikator	<i>Effect size</i> Indikator
1	X41	0.311
2	X42	0.334
3	X43	0.355

## 5. Variabel Kesetaraan

Variabel laten kesetaraan merupakan variabel eksogen dengan konstruk formatif yang mempunyai dua indikator. dua indikator dari konstruk kesetaraan kemudian dikembangkan menjadi pertanyaan kuesioner pada Tabel 4.24.

Tabel 4.24

Pengembangan Pertanyaan Variabel Kesetaraan dari Indikator SPM

Kode	Indikator SPM	Pertanyaan
X51	Pelayanan Prioritas Pemberian prioritas untuk membeli tiket dan memilih tempat duduk. Diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil.	Bus Bagong memberikan prioritas bagi wanita hamil, orang tua dan orang berkebutuhan khusus untuk mendapatkan tempat duduk
X52	Pelayanan Prioritas Pemberian prioritas naik/turun kendaraan. Diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil.	Bus Bagong memberikan prioritas bagi wanita hamil, anak anak, orang tua dan orang berkebutuhan khusus untuk naik/turun kendaraan (orang prioritas dipersilahkan naik/turun pertama kali, lama bus berhenti pada saat naik/turun memperhatikan kebutuhan orang prioritas, orang prioritas naik/ turun dari pintu depan, awak kendaraan membantu orang prioritas naik/turun)

Penilaian penumpang terhadap keselamatan dapat dilihat pada Tabel 4.25.

Tabel 4.25  
Penilaian Penumpang Terhadap Kesetaraan

	Interval	X51	X52	<b>X5</b>
Baik	0.68-1	-	0.67	
Belum Baik	0.34-0.67	0.47	-	<b>0.57</b>
Buruk	0-0.33	-	-	-

Tabel 4.25 menunjukkan bahwa variabel kesetaraan belum baik menurut responden dengan penilaian yang berbeda pada dua indikator, X51 belum baik sedangkan X52 baik akan tetapi dengan nilai yang cenderung belum baik. Tabel 4.26 menjelaskan mengenai besaran *effect size* indikator terhadap variabel kesetaraan.

Tabel 4.26  
Nilai *Effect Size* Indikator X5

No	Indikator	<i>Effect Size</i> Indikator
1	X51	0.5
2	X52	0.5

## 6. Variabel Laten Keteraturan

Variabel laten keteraturan merupakan variabel eksogen dengan konstruk formatif yang mempunyai 2 indikator yang kemudian dikembangkan menjadi pertanyaan kuesioner. Proses transformasi indikator menjadi item pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.27.

Tabel 4.27  
Pengembangan Pertanyaan Variabel Keteraturan dari Indikator SPM

Kode	Indikator SPM	Pertanyaan
X61	Informasi pelayanan Informasi yang disampaikan di loket kepada calon penumpang, paling sedikit memuat: jadwal kedatangan dan keberangkatan; tarif; nama terminal yang dilayani; trayek yang dilayani.	Terdapat papan informasi di loket mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan bus, tarif, terminal yang dilayani dan rute perjalanan.
X62	Kinerja Operasional Agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis. Paling tinggi umur kendaraan 25 tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	Kondisi kendaraan Bus Bagong masih layak dengan umur kendaraan tidak lebih dari 25 tahun.

Penilaian penumpang terhadap keselamatan dapat dilihat pada Tabel 4.28.

Tabel 4.28  
Penilaian Penumpang Terhadap Keteraturan

	Interval	X61	X62	<b>X62</b>
Baik	0.68-1	-	0.87	<b>0.72</b>
Belum Baik	0.34-0.67	0.57	-	-
Buruk	0-0.33	-	-	-

Berdasarkan Tabel 4.28 dapat diketahui penilaian 115 penumpang terhadap kedua indikator, X62 sudah baik sedangkan X61 belum baik. Tabel 4.29 menjelaskan mengenai urutan besar *effect size* masing-masing indikator terhadap variabel keteraturan.

Tabel 4.29

Nilai *Effect Size* Indikator X6

No	Indikator	<i>Effect Size</i> Indikator
1	X61	0.5
2	X62	0.5

## 7. Variabel Laten Kepuasan Penumpang

Variabel laten kepuasan penumpang merupakan variabel endogen yang sekaligus menjadi mediasi antara variabel eksogen dengan loyalitas penumpang. Variabel ini memiliki bentuk konstruk reflektif dengan 4 indikator yang mencerminkan kepuasan penumpang. Tabel 4.30 menjelaskan item pertanyaan dari kepuasan penumpang.

Tabel 4.30

Pengembangan Item Pertanyaan Kuisisioner Variabel Kepuasan Penumpang

Kode	Indikator	Pertanyaan
Y11	Rasa senang	Saya merasa senang dan puas dengan kualitas dan kinerja Bus Bagong
Y12	Keluhan	Saya tidak memiliki keluhan terhadap kualitas dan kinerja Bus Bagong.
Y13	Pilihan utama	Saya menjadikan Bus Bagong sebagai pilihan pertama dalam melakukan perjalanan dari Malang – Jombang (dibandingkan dengan kendaraan pribadi dan travel)
Y14	Komunikasi	Saya mengatakan hal positif mengenai kualitas dan kinerja Bus Bagong terhadap orang lain.

Penilaian penumpang terhadap keselamatan dapat dilihat pada Tabel 4.31.

Tabel 4.31

Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang

	Interval	Y11	Y12	Y13	Y14	<b>Y1</b>
Puas	0.68-1	-	-	-	-	-
Belum Puas	0.34-0.67	0.66	0.60	0.63	0.64	<b>0.63</b>
Tidak Puas	0-0.33	-	-	-	-	-

Berdasarkan Tabel 4.31 dapat diketahui penilaian tingkat kepuasan oleh 115 responden menunjukkan belum puas. Urutan besar *effect size* masing-masing indikator terhadap variabel kepuasan penumpang dapat dilihat pada Tabel 4.32.

Tabel 4.32

Nilai *Effect size* Indikator Y1

No	Indikator	<i>Effect size</i> Indikator
1	Y11	0.27
2	Y12	0.259
3	Y13	0.203
4	Y14	0.268

## 8. Variabel Laten Loyalitas Penumpang

Variabel laten loyalitas penumpang merupakan variabel endogen dengan konstruk reflektif dengan 4 indikator yang mencerminkan loyalitas penumpang. Pengembangan item pertanyaan pada kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.33.

Tabel 4.33

## Pengembangan Item Pertanyaan Kuisioner Variabel Loyalitas Penumpang

Kode	Indikator	Pertanyaan
Y21	<i>Repeat buyer</i>	Saya akan menggunakan Bus Bagong lagi untuk perjalanan Malang –Jombang
Y22	<i>purchase across service lines</i>	Saya akan menggunakan Bus Bagong untuk perjalanan lain apabila Bus Bagong melayani rute tersebut.
Y23	<i>Refers others</i>	Saya akan menganjurkan teman saya untuk menggunakan Bus Bagong
Y24	<i>demonstrate immunity</i>	Saya lebih memilih menggunakan Bus Bagong daripada alternatif lain (dapat berupa bus, travel, kendaraan pribadi)

Penilaian penumpang terhadap keselamatan dapat dilihat pada Tabel 4.34.

Tabel 4.34

## Penilaian Penumpang Terhadap Loyalitas Penumpang

	Interval	Y21	Y22	Y23	Y24	Y2
Loyal	0.68-1	0.69	-	-	-	-
Belum Loyal	0.34-0.67	-	0.65	0.66	0.61	<b>0.65</b>
Tidak Loyal	0-0.33	-	-	-	-	-

Berdasarkan Tabel 4.34 dapat diketahui responden menyatakan belum loyal terhadap PO Bagong. Tabel 4.35 akan menjelaskan mengenai urutan besar *effect size* masing-masing indikator terhadap variabel loyalitas penumpang.

Tabel 4.35

Nilai *Effect size* Indikator Y2

No	Indikator	<i>Effect size</i> Indikator
1	Y22	0.327
2	Y22	0.292
3	Y23	0.381

### 4.5.3 Analisis Loyalitas Penumpang

Loyalitas penumpang dapat diartikan sebagai kemauan penumpang untuk menggunakan moda transportasi tersebut secara berulang. Loyalitas penumpang dari hasil penelitian ini dipengaruhi oleh kepuasan penumpang, selain itu terdapat pengaruh tidak langsung dari variabel kenyamanan dan keteraturan dengan kepuasan penumpang sebagai mediasi. PO Bagong sebagai perusahaan yang memonopoli pasar di Terminal Landungsari trayek Malang-Jombang sewajarnya membuat penumpang memiliki kecenderungan *forced loyalty*. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa responden belum puas dan belum loyal. Hal ini merupakan hal yang rawan apabila tidak dilakukan perbaikan, karena tingkat kepuasan dan loyalitas yang rendah akan membuat penumpang beralih ke kompetitor lain apabila ada peluang. Hal ini dapat dilihat dari indikasi adanya penurunan minat penumpang padahal laju pertumbuhan penduduk Malang dan Jombang mengalami kenaikan, Malang 0.87 persen/tahun dan Jombang 0.66 persen/tahun. Sehingga perusahaan harus waspada pada kompetitor substitusi dan ancaman adanya pesaing baru. Trayek Malang-Jombang sendiri

sebenarnya merupakan jalur strategis karena Jombang menjadi daerah antara bagi penumpang yang bertujuan ke Tuban, Bojonegoro, Madiun, Ngawi dan sekitarnya. Jumlah target pasar yang meningkat seharusnya diimbangi dengan permintaan yang meningkat, apabila terjadi penurunan keminatan berarti dapat menjadi indikasi peralihan pemilihan moda transportasi.

Tingkat kepuasan yang rendah pada PO Bagong merupakan masalah yang serius, karena kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang, terlebih apabila terdapat PO baru yang memasuki pasar di Terminal Landungsari dan melayani trayek Malang-Jombang, Malang-Tuban maupun Malang-Bojonegoro. Peluang yang lebih besar adalah adanya PO baru yang melayani trayek Malang-Tuban dan trayek Malang-Bojonegoro. Hal ini menjadi ancaman bagi trayek Malang-Jombang karena kedua trayek tersebut melewati Jombang. Berdasarkan teori bangkitan pergerakan yang dapat memicu jumlah perjalanan di masa datang menurut Warpani (1990) diantaranya adalah maksud perjalanan dan jarak dari pusat kegiatan kota.

Tuban dan Bojonegoro merupakan daerah dengan potensi perkembangan di bidang industri yang besar. Terdapat industri semen dan sedang dilakukan pembangunan kilang minyak baru di Tuban, yang dapat menjadi pemicu berkembangnya industri di Tuban. Lokasi Tuban yang sebagai daerah perbatasan Jawa Tengah dan Jawa Timur sangat strategis bagi perkembangan industri dan jalur pergerakan. Selain itu UMR yang lebih rendah yaitu Rp. 2.067.612 dari pada kawasan industri pada umumnya dapat menjadi peluang berkembangnya kawasan industri baru di Tuban. Perkembangan industri juga potensial di daerah Bojonegoro karena terdapat sumber minyak bumi di Bojonegoro yang berpotensi untuk berkembang dan menjadi pemicu berkembangnya industri di Bojonegoro. UMR yang masih lebih rendah dari kawasan industri juga merupakan peluang bagi Bojonegoro untuk menjadi kawasan industri berikutnya.

Apabila industri di Tuban dan Bojonegoro mengalami perkembangan yang pesat, maka dapat menjadi tarikan yang kuat untuk kebutuhan perjalanan menuju Bojonegoro dan Tuban sehingga kebutuhan akses transportasi yang mudah juga meningkat. Hal ini dapat menjadi peluang bagi masuknya PO baru di Terminal Landungsari yang dapat menyebabkan penumpang trayek Malang-Jombang beralih menggunakan bus Trayek Malang-Tuban dan Malang-Bojonegoro dari PO baru yang mempunyai mutu lebih baik dari PO Bagong. Penumpang yang bertujuan ke Jombang dapat beralih menggunakan trayek lebih jauh yang melewati Jombang dengan harapan mendapatkan harga yang lebih murah. Peluang ini sangat

besar karena trayek dengan dua jalur tersebut masih sedikit, yaitu 2 trayek untuk Malang-Bojonegoro dan 30 trayek pada Malang-Tuban (saat ini yang beroperasi hanya 12 trayek).

#### 4.6 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan di bab sebelumnya di ketahui bahwa untuk dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang maka diperlukan upaya perbaikan pada variabel laten eksogen, terutama pada variabel kenyamanan dan keteraturan karena kedua variabel tersebut merupakan dua variabel eksogen yang memberikan pengaruh terbesar pada variabel endogen. Berikut ini merupakan beberapa usulan perbaikan yang dapat diterapkan pada PO Bagong.

##### 1. Meningkatkan variabel kenyamanan

Variabel konstruk kenyamanan merupakan variabel eksogen dengan pengaruh terbesar terhadap kepuasan dan dengan *indirect effect* yang besar pula terhadap loyalitas penumpang. Dalam memberikan rekomendasi perbaikan penulis berpatokan kepada penilaian penumpang terhadap PO Bagong dan *effect size* hasil uji dengan warfPLS. Berikut ini rekomendasi perbaikan yang disarankan.

- a. Berdasarkan penilaian penumpang, PO Bagong seringkali memaksakan kapasitas angkut dari bus, awak bus tetap mengangkut penumpang walaupun di bus sudah penuh sesak dengan penumpang terutama pada hari libur, yang mengakibatkan penumpang enggan manaiki bus Bagong lagi di lain waktu. Hal ini ditunjukkan dari penilaian penumpang terhadap indikator yang sebagian besar menyatakan belum baik. Saran dari peneliti, bus bagong sebaiknya mengangkut penumpang sesuai dengan kapasitas angkutnya, apabila sudah penuh, maka awak bus menyarankan penumpang untuk menunggu bus selanjutnya. Pertimbangan ini adalah agar penumpang dapat tetap merasakan ruang gerak yang cukup leluasa meskipun ada yang berdiri. Hal ini dengan mempertimbangkan pula kondisi jalan yang berliku-liku di perjalanan, apabila penumpang terlalu sesak akan membuat penumpang tidak nyaman yang berakibat akan menurunnya kepuasan dan loyalitas penumpang terhadap bus Bagong.
- b. Ruang penyimpanan merupakan hal krusial yang harus disediakan pihak PO Bagong. Ruang penyimpanan yang sempit dapat menurunkan kepuasan penumpang. PO Bagong sebaiknya menyediakan rak penyimpanan untuk barang bawaan penumpang di setiap bus. Awak kendaraan PO Bagong sebaiknya sigap

membantu penumpang yang terlihat kesusahan membawa barang bawaan untuk meningkatkan rasa puas. Rasa puas yang tinggi dapat membuat penumpang loyal.

- c. Menurut penilaian responden terhadap kepekaan awak kendaraan dan sopir terhadap kesadaran mengenai kesadaran merokok masih belum baik. Terdapat beberapa kasus dimana penumpang merokok dan tidak diingatkan oleh awak kendaraan. Terkadang awak kendaraan ikut merokok. Hal ini tentunya dapat menurunkan kenyamanan penumpang yang berimbas pada kepuasan dan loyalitas. Oleh karena itu, untuk mencegah adanya penumpang yang merokok, sebaiknya di pasang stiker mengenai larangan merokok disisi kanan dan kiri bus dan apabila ada penumpang yang merokok langsung ditegur oleh awak kendaraan. Gambar 4.11 menunjukkan stiker larangan merokok.



Gambar 4.11 Stiker larangan merokok

- d. Melakukan perawatan secara berkala terhadap fasilitas yang sudah baik dari PO Bagong dan melakukan perbaikan dengan segera apabila ada yang rusak. Seperti dilakukan perawatan secara berkala terhadap AC, tempat duduk, gordena, ventilasi udara agar fasilitas tersebut dapat berfungsi dengan baik pada semua armada PO Bagong dan mencegah terjadinya kerusakan. Selain itu, PO Bagong harus merawat dan mempertahankan kebersihan bus, setiap sampai di terminal akhir sebelum mengangkut penumpang berikutnya sebaiknya awak kendaraan mengecek dan membersihkan bus apabila ditemukan sampah baik di tempat duduk penumpang maupun di lorong. Selain itu, sebaiknya disediakan kantong plastik kecil, sehingga apabila ada penumpang yang muntah tidak mengotori kursi penumpang.

2. Meningkatkan variabel keteraturan.

Variabel konstruk keteraturan merupakan variabel eksogen dengan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dan dengan *indirect effect* yang cukup besar pula terhadap loyalitas penumpang. Dalam memberikan rekomendasi perbaikan penulis berpatokan kepada penilaian penumpang dan *effect size* indikator. Berdasarkan

pertimbangan tersebut maka berikut ini merupakan rekomendasi perbaikan yang diusulkan.

- a. Di Terminal Landungsari, papan informasi mengenai pelayanan di loket sedang tidak berfungsi/rusak sehingga penumpang tidak dapat melihat papan informasi mengenai harga tarif, jam pelayanan dan rute yang dilayani di loket. Perbaikan papan informasi merupakan kewajiban dari UPTD Landungsari. Hal yang dapat dilakukan pihak PO Bagong dalam mengantisipasi hal ini yaitu dengan memberikan informasi mengenai jam pelayanan di kantor PO Bagong yang ada di Landungsari untuk penumpang yang ingin mengetahui jam pelayanan. Mengenai informasi besaran tarif dapat diantisipasi dengan memasang stiker mengenai besaran tarif di bus. Besaran tarif sebaiknya dirinci pada tiap halte penumpang memperoleh detail informasi dan menciptakan rasa puas dan loyal. Gambar 4.12 menunjukkan desain besaran tarif tiap halte.



**DINAS PERHUBUNGAN  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**TARIF BATAS ATAS ANGKUTAN ANTARKOTA  
PO BAGONG TRAYEK MALANG-JOMBANG**

Daerah	Malang	Batu	Pujon	Ngantang	Kasembon	Kandangan	Ngoro	Blimbing	Jombang
Malang	-	5000	8000	10000	13000	15000	20000	23000	25000
Batu	5000	-	5000	8000	10000	13000	15000	20000	23000
Pujon	8000	5000	-	5000	8000	10000	13000	15000	20000
Ngantang	10000	8000	5000	-	5000	8000	10000	13000	15000
Kasembon	13000	10000	8000	5000	-	5000	8000	10000	13000
Kandangan	15000	13000	10000	8000	5000	-	5000	8000	10000
Ngoro	20000	15000	13000	10000	8000	5000	-	5000	8000
Blimbing	23000	20000	15000	13000	10000	8000	5000	-	5000
Jombang	25000	23000	20000	15000	13000	10000	8000	5000	-

Gambar 4.12 Desain besaran tarif tiap halte.

- b. Dilakukan perawatan secara berkala terhadap armada PO Bagong untuk tetap mempertahankan performansi armada dan menghindari terjadinya kerusakan. Untuk armada dengan kondisi fisik dan mesin yang buruk sebaiknya diperbaiki atau diganti dengan yang baru untuk dapat meningkatkan kepuasan penumpang.



## BAB V PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya. Kesimpulan berisi jawaban atas rumusan masalah dilakukannya penelitian, sedangkan saran berisi masukan bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.

### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan adalah:

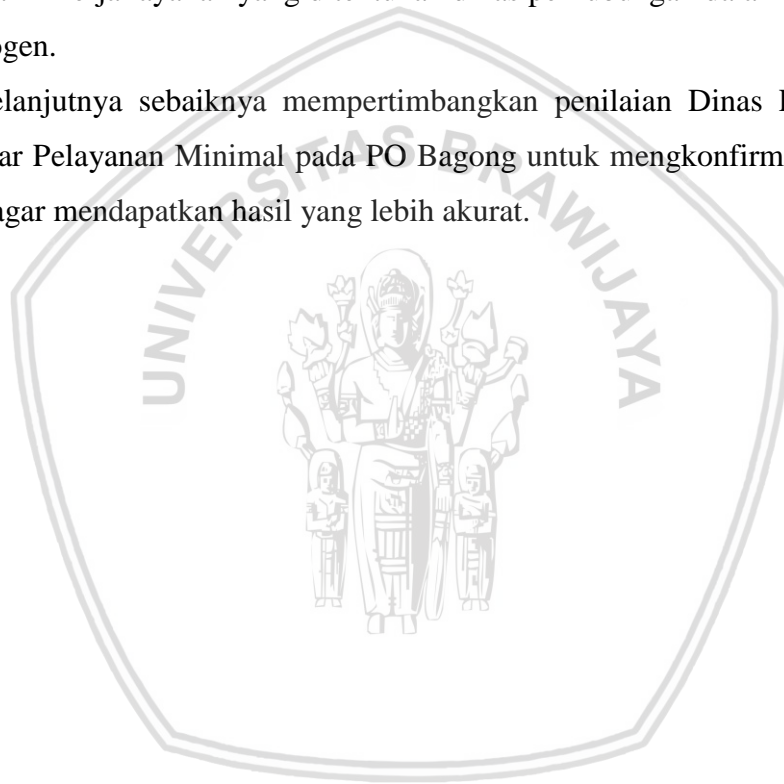
1. Kinerja layanan dalam bus bagong terbagi menjadi 6 variabel yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Variabel keamanan, keselamatan, keterjangkauan dan kesetaraan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang karena nilai  $p > 0.05$ . Variabel kenyamanan dan keteraturan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan nilai pengaruh masing-masing 0.48 dan 0.22 dengan nilai  $p = < 0.05$  yaitu  $p = < 0.01$ .
2. Kepuasan penumpang berpengaruh terhadap loyalitas penumpang dengan nilai koefisien jalur 0.80 dan  $p$ -value  $< 0.01$ . Dari keempat indikator yang dapat mencerminkan kepuasan penumpang, rasa senang dan komunikasi merupakan indikator dengan nilai *effect size indicator* terbesar. Rasa senang memiliki *effect size indicator* sebesar 0.259 sedangkan komunikasi memiliki nilai sebesar 0.268.
3. Dari keenam variabel, variabel yang memiliki pengaruh terbesar yaitu kenyamanan dan keteraturan. Saran perbaikan diberikan terhadap kapasitas angkut (mengangkut sesuai dengan kapasitas angkut), penyediaan ruang penyimpanan (menyediakan rak penyimpanan dan sigap membantu penumpang yang kesulitan) dan aturan larangan merokok (memasang stiker larangan merokok pada jendela bus) selain itu pada indikator informasi pelayanan (memasang tarif harga detail di kendaraan dan menyediakan jam pelayanan di kantor PO Bagong). Selain itu PO Bagong sebaiknya melakukan perawatan secara berkala untuk menghindari kerusakan pada fasilitas PO Bagong.

### 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada pihak PO Bagong dan penelitian selanjutnya adalah:



1. Sebaiknya pihak PO Bagong melakukan peningkatan pada variabel kenyamanan dan keteraturan seperti yang telah dijelaskan pada kesimpulan untuk dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang. Namun PO Bagong tidak mengabaikan keempat variabel lain karena meskipun tidak berpengaruh signifikan, akan tetapi memberikan pengaruh yang positif.
2. Penelitian selanjutnya, dalam penentuan jumlah sampel sebaiknya diperbanyak lagi untuk menghindari bias yang disebabkan karena jumlah sampel yang disebarkan kurang mewakili dari populasi.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggabungkan karakteristik jasa dalam *service quality* dengan kinerja layanan yang ditentukan dinas perhubungan dalam menentukan variabel eksogen.
4. Penelitian selanjutnya sebaiknya mempertimbangkan penilaian Dinas Perhubungan terkait Standar Pelayanan Minimal pada PO Bagong untuk mengkonfirmasi penilaian penumpang agar mendapatkan hasil yang lebih akurat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2015). *Analisis Kebutuhan Transportasi*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Alfiandi, I., Setyanto, N. W. & Rahman, A. (2015). Analisis Signifikansi Kualitas Pelayanan, kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Menggunakan Structural Equation Modeling. *Jurnal Rekayasa dan manajemen Sistem Industri*. 3 (11).
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Biro Komunikasi dan Informasi Publik. (2011). *Angkutan Umum Perkotaan Harus Penuhi Standar SPM Untuk Menarik Minat Masyarakat*. <http://www.dephub.go.id/berita/angkutan-umum-perkotaan-harus-penuhstandar-spm-untuk-menarik-minat-masyarakat>. (diakses 2 Juni 2018).
- Efferin, S., Darmadji, S. H. & Yuliawati, T. (2008). *Metode Penelitian Akuntansi: Mengungkap Fenomena dengan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ellitan, L. (1999). *Membangun Loyalitas melalui Customer Satisfaction dan Customer Oriented*. Kompak.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J. F., Sarstedt, M. & Ringle, C. M. (2013). Partial Least Squares Strutural Equation Modelling: Rigorous Application, Better Result. *Long Range Planning*. 46 (1-2): 1-12.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Kirom, B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Reka Cipta.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Penerbit PT Prenhallindo.
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. & Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran..* Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Latan, H. & Ghazali, I. (2016). *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Magretta, J. (2012). *Understanding Michael Porter The Essenstial Guide to Competition and Strategy*. Boston: Harvard Bussiness Press.



- Morlok, E. (1990). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Parasuraman, A., Zithaml, V. A. & Berry, L. L. (1994). A Reassessment of expectations as a Comparative Standard in Measuring Service Quality : Implications For Future Research. *Journal of Marketing*. 58 (1) :111-124).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 49 Tahun 2005 Tentang Sistem Transportasi Nasional. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013. Jakarta
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.41 tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan. Jakarta.
- Peter, J. P. & Olson, J. C. (2010). *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. New York: Mc Graw Hill.
- Porter, M. E. (2008). *Strategi Bersaing (Competitive Strategy)*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Punaji, S. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana
- Purwanti, N. D., Sugiono. & Hardiningtyas. D. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT PLN (Persero) Rayon Malang Kota). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*. 3 (2).
- Puspita, S. N. (2018). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hortimart Agro Center Divisi Agro Mart. *Skripsi*. Tidak dipublikasikan. Malang: Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya.
- Sarjono, H. & Julianita, W. (2015). *Structural Equation Modelling (SEM), Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sholihin, M. & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0: untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Smith, D & Langfield-Smith. K. (2004). "Structural Equation Modelling in Management Accounting Research: Critical Analysis and Opportunities". *Journal of Accounting Literature*. 23: 49-86.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tamin, O. Z. (1997). *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Warpani, P. S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Penerbit ITB.

Wicaksono, P. E. (2014). Industri Otomotif Menguasai Politik Transportasi Pemerintah. Liputan 6. <https://www.liputan6.com/bisnis/industri-otomotif-menguasai-politik-transportasi-pemerintah>. (diakses 2 Juni 2018).

Wijayanto, S. H. (2008). *Structural Equation Modelling dengan LISREL 8.8: Konsep & Tutorial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.





Halaman ini sengaja dikosongkan

