



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS PELAYANAN PERIFERAL MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA MINAT MEREFERENSIKAN (Studi Pada Bus Transjakarta Koridor I)

Muhammad Firmansyah, Imroatul Khasanah<sup>1</sup>  
Muh.firmansyah8@gmail.com

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

### ABSTRACT

*The research problem is the number of complaints in Transjakarta passengers on service quality does not go get a solution, although the busway has been operating for 12 years. Proven still found some bus and bus facilities are uncomfortable as well as facilities such as the strip is not sterile and damaged separator, which impact on decreasing the number of Transjakarta bus passengers in 2012 and 2014. This phenomenon is a manifestation of lack of user satisfaction Transjakarta during which felt that quality of services provided Transjakarta management has not been able to meet public expectations.*

*This study aims to 1) examine empirically and analyze the quality of core services to customer satisfaction; 2) empirically examine and analyze the impact of service quality peripherals to customer satisfaction; and 3) examine empirically and analyze the effect of customer satisfaction on interest reference. The population in this study are all service users Transjakarta bus corridor 1 that a minimum of once using Transjakarta bus corridor 1 10 times. The sample used as many as 300 people, who divided the morning 100 passengers, 100 passengers during the day and 100 passenger afternoon.*

*The results using SPSS shows; 1) the quality of core services direct positive impact on consumer satisfaction Transjakarta users of transport services (Y1). It provides direction that the H1 can be accepted; 2) the quality of core services direct positive effect on the interests of consumers referencing Transjakarta users of transport services. It provides direction that H2 is acceptable; 3) quality of service peripheral direct positive impact on consumer satisfaction Transjakarta users of transport services. It provides direction that the H3 is acceptable; 4) quality of service peripherals (X2) has positive effect directly against the interests of consumers referencing Transjakarta users of transport services. It provides direction that H4 is acceptable; 5) customer satisfaction has positive influence on consumer reference interest Transjakarta users of transport services. It provides direction that H5 is acceptable; 6) the quality of core services referenced positive influence on consumer interest Transjakarta users of transport services through customer satisfaction. It provides direction that H6 is unacceptable, so the variable customer satisfaction serves as an intervening variable; 7) quality of service peripheral positive effect on consumer reference interest Transjakarta users of transport services through customer satisfaction. It provides direction that H7 can be received, so that variable customer satisfaction serves as an intervening variable.*

**Keyword:** *core service quality, service quality peripherals, consumer satisfaction, interest referencing transport service users Transjakarta.*

### Pendahuluan

Banyaknya kendaraan pribadi yang berseliweran di jalan-jalan kota yang umumnya belum memiliki disiplin berlalulintas yang memadai, secara langsung akan mempengaruhi kelancaran sarana transportasi umum, karena di satu sisi sarana jalan yang tersedia masih

---

<sup>1</sup>Corresponding author

relatif sama. Akhirnya kemacetan terjadi di mana-mana, bahkan saat jam-jam sibuk, kemacetan tersebut mampu mencapai puluhan kilometer.

**Tabel 1 Jumlah Kendaraan Korban Kemacetan Desember 2003 – Februari 2004**

Nb.	Periode waktu	Jumlah kendaraan yang alami kemacetan
1	Minggu I Des-2003	64.915
2	Minggu II De-2003	69.846
3	Minggu III Des-2003	71.696
4	Minggu IV Des-2003	75.201
1	Minggu I Jan-2004	80.377
2	Minggu II Jan-2004	79.155
3	Minggu III Jan-2004	78.671
4	Minggu IV Jan-2004	78.312
1	Minggu I Feb-2004	45.265
2	Minggu II Feb-2004	68.720
3	Minggu III Feb-2004	81.198
4	Minggu IV Feb-2004	83.470

Sumber: Tim Koordinasi Busway DKI Jakarta, 2004.

Tabel di atas memperlihatkan bahwa setiap minggu jumlah kendaraan warga Jakarta yang menjadi korban kemacetan menunjukkan gejala yang fluktuatif, di mana apabila dilakukan progres terhadap data tersebut, maka akan didapatkan trend kemacetan yang meningkat. Fenomena kemacetan ini apabila tidak segera dicarikan solusi, maka dari waktu ke waktu Kota Jakarta akan semakin terasa sesak, yang berarti pula Pemerintah Propinsi DKI Jakarta tidak mampu memberikan aspek kenyamanan dan pelayanan umum yang memadai, terlebih khusus dalam hal penyediaan angkutan umum. Kondisi semacam ini dikhawatirkan akan mampu membawa pada gejala sosial yang semakin serius, di antaranya; stress, gejala patologis, pemborosan sumber daya dan energi dan lain sebagainya. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang tepat dan komprehensif guna mengurangi angka kemacetan-kemacetan di atas.

Kemacetan itu sendiri menurut Kompas 12 Pebruari 2004, disebabkan oleh faktor makro, dan juga dipengaruhi oleh rendahnya tingkat disiplin berlalulintas warga Jakarta (baik pengguna jalan pribadi maupun pengguna umum), lemahnya penegakan hukum bagi pelanggar lalu lintas, sehingga dengan terintegrasinya faktor hambatan di atas semakin membuat sarana prasarana transportasi dan lalu lintas di Jakarta terkesan semrawut dan tidak nyaman.

Fenomena kemacetan seperti ini terjadi setiap hari, khususnya pada jam-jam sibuk, sehingga jelas sangat mengganggu mobilitas sosial ekonomi warga kota. Dalam mengatasi permasalahan di atas, Kota Jakarta memerlukan pengangkutan transit massa (*Mass Rapid Transportation* atau MRT). Semakin hari kebutuhan akan MRT yang terarah dan terfokus semakin diperlukan, karena bertambahnya mobil pribadi, serta diperlukannya pengangkutan massa bagi kelancaran ekonomi dan bisnis. Karenanya, pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menunjang sarana transportasi pada umumnya dan menarik pengendara kendaraan beralih ke kendaraan angkutan umum, maka keberadaan Busway ini diperlukan. Keberadaan Busway di samping untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum dengan memberikan keistimewaan kepada pengguna angkutan umum dengan menggunakan lajur paling kanan, juga dimaksudkan untuk mengurangi volume kemacetan lalu lintas di Jakarta secara reguler.

Mengacu pada permasalahan kemacetan di atas, maka Sutiyoso selaku Gubernur DKI Jakarta mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Nomor 1274 Tahun 2003, tentang pembentukan Tim Koordinasi Busway Propinsi DKI Jakarta. Lahirnya SK No. 1274 Tahun

2003 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Busway Propinsi DKI Jakarta, dengan pertimbangan:

1. Bahwa dengan semakin meningkatnya laju penambahan kendaraan yang dioperasikan/dijalankan di DKI Jakarta, khususnya kendaraan mobil penumpang bukan umum, mobil bus bukan umum dan mobil barang di mana sebagian besar kendaraan tersebut muatannya hanya yang mengemudikan sendiri atau dengan penumpang 1 (satu) orang saja, maka penggunaan ruang jalan menjadi kurang efisien.
2. Bahwa untuk mengatasi hal tersebut dan setelah mengusahakan langkah persiapan/penunjang yang diperlukan (shelter, loket pembelian karcis, penggunaan ruas jalan sisi kanan, terminal, rambu lalu lintas, dan sebagainya) kawasan pengoperasian busway telah siap diujicobakan.
3. Bahwa sehubungan dengan huruf a dan b tersebut di atas dan oleh karena jaringan jalan yang ada sangat terbatas, serta dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang lalu lintas dan angkutan, perlu adanya sarana angkutan umum massal yang disebut busway Transjakarta.

Dasar hukum penyelenggaraan busway Transjakarta melalui SK Gubernur DKI Jakarta No. 1274 Tahun 2003 adalah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan Pasal 12, Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi Bab II dan Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2003 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kereta Api, Sungai dan Danau serta Penyeberangan di Propinsi DKI Jakarta.

Diharapkan dengan adanya Transjakarta yang beroperasi di Jakarta, secara gradual akan mengganti moda angkutan umum yang ada selama ini, secara perlahan jumlah angkutan umum yang ada di Jakarta semakin berkurang, sehingga problem kemacetan lalu lintas akan dapat teredusir. Sampai saat ini, Transjakarta yang beroperasi di Jakarta baru satu jalur, yaitu koridor I yang menghubungkan Blok M hingga Kota, melalui Jl. Jendral Sudirman, Thamrin dan Harmoni. Sedangkan jalur-jalur lain seperti koridor II dan koridor III, hingga saat ini masih dalam tahap pematangan, yang sebentar lagi akan dioperasikan.

Busway telah diadopsi di berbagai benua; baik di negara maju seperti Perancis, Belgia, Kanada, Jerman, Australia, Taiwan, maupun di negara-negara berkembang di Amerika Latin. Berdasarkan pengalaman di kota-kota tersebut, maka faktor suksesnya busway adalah adanya:

1. Strategi yang jelas bagaimana mengintegrasikan busway sistem dengan para transit dan angkutan bis yang sudah ada
2. Dukungan dari para politisi dan secara nyata membantu kebijakan yang diputuskan
3. Perencanaan yang profesional, yang wajar dan penilaian atau evaluasi yang impartial.

Mengacu kepada suksesnya penyelenggaraan busway di negara lain, khususnya di negara Amerika Latin, maka busway di Jakarta pun diharapkan dapat berhasil baik, dan dapat menjadi contoh bagi kota besar lainnya. Sebaliknya pengalaman kota-kota lain dalam menyelenggarakan busway ini kiranya patut disimak untuk menjadi bahan dalam perencanaan dan pelaksanaan di Jakarta.

Fenomena yang ada dewasa ini adalah rendahnya mutu pelayanan busway, baik dari aspek, baik dari sisi pelayanan inti dan pelayanan tambahan, mulai dari aspek keamanan, kenyamanan, kelayakan, kemudahan dan efisiensi angkutan umum, yang pada hakekatnya memberikan rasa kurang nyaman dan aman kepada pengguna jasa transportasi perkotaan, mendorong masyarakat untuk lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Dari aspek pelayanan inti dapat diidentifikasi bahwa; kondisi fisik bus yang kurang kondusif, pengemudi yang seringkali ugal-ugalan, serta petugas kondektur yang seringkali kurang ramah. Sedangkan dari aspek pelayanan tambahan, dapat diidentifikasi; halte atau shelter tempat menunggu busway dirasakan kurang nyaman, kurang aman dan di beberapa

tempat kurang teduh, sehingga menurunkan keinginan masyarakat untuk menggunakan busway. Dari 2 (dua) aspek pelayanan tersebut mengindikasikan tentang perlunya peningkatan kualitas pelayanan busway, baik pelayanan inti dan pelayanan tambahan.

Dari hasil observasi juga diperoleh fakta bahwa setelah dioperasikan sejak 12 (dua belas) tahun lalu, kinerja *busway* masih di bawah standar. Banyak perbaikan yang harus dilakukan agar transportasi di Jakarta terus membaik. Saat dilaksanakan peresmian pada tahun 2004 lalu pemerintah mengklaim pada 2010 akan ada 14 (empat belas) koridor dengan panjang total 159 kilometer dan mampu mengangkut penumpang 5 juta perhari. Pada kenyataannya hanya membangun 11 (sebelas) koridor dan hanya melayani 390 ribu penumpang perharinya. Di beberapa halte penumpang harus menunggu hingga satu jam pada saat jam sibuk. *Headway* yang terlalu lama mengakibatkan penurunan penumpang sehingga waktu tempuh juga bisa bertambah lama pada saat *peak hour* maupun *off peak*. *Headway* yang lama juga diakibatkan minimnya armada. Selain itu, dari seluruh pengguna TransJakarta, baru 24,9 persen yang berpindah dari sepeda motor dan 10,3 persen yang berpindah dari mobil. Hal ini menunjukkan bahwa layanan TransJakarta BRT belum optimal.

Di balik permasalahan ini, Transjakarta memiliki potensi yang sangat besar untuk mengurai kemacetan di Jakarta. Transjakarta yang baru saja menambah koridor 12 (Tanjung Priok-Pluit), menjadikan sistem ini sebagai sistem bus rapid transit (BRT) terpanjang di dunia. Jika dikembangkan kapasitasnya, TransJakarta dapat menjadi *high capacity* BRT yang dapat mengangkut lebih dari 1 (satu) juta penumpang setiap harinya. Untuk merealisasikan ini, upaya integrasi perlu dilakukan terhadap moda-moda angkutan umum lain seperti Kopaja dan Metromini sebagai langkah awal dalam merevitalisasi angkutan umum di Jakarta. Dengan integrasi yang tepat secara fisik, pembayaran dan sistem, TransJakarta akan mampu mengekspansi layanan lebih luas secara lebih efisien tanpa harus membangun koridor-koridor baru, menambah armada baru, atau menambah rute baru.

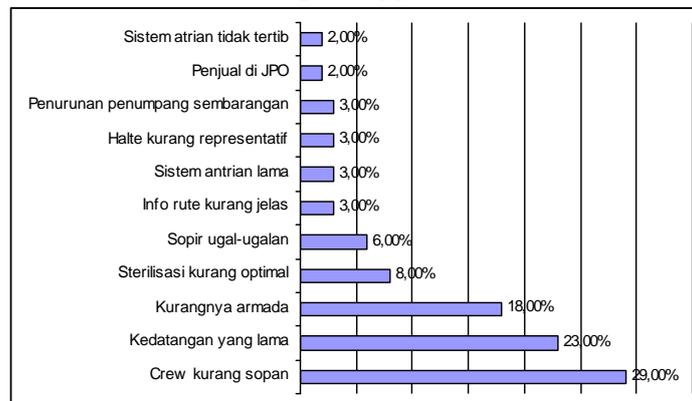
Beberapa upaya perbaikan oleh Transjakarta juga sudah dimulai dilihat dari armada baru yang didatangkan sebanyak 66 unit dari Cina dan saat ini sedang melaksanakan uji coba di koridor 1. Sistem informasi yang real-time juga mulai dikembangkan dengan menempatkan 203 CCTV di dalam bus dan halte dan 30 di antaranya dapat diakses langsung melalui situs Transjakarta. Begitu juga penerapan *Smart Card* terus dikembangkan, di mana saat ini pengguna sudah dapat menikmati di koridor 6 dan akan diterapkan di seluruh koridor.

Berdasarkan survey, belum optimalnya pelayanan *bus way* ke daerah permukiman menjadi penyebab *bus way* kurang dilirik oleh masyarakat umum. Masyarakat di daerah permukiman lebih memilih menggunakan kendaraan bermotor daripada harus naik kendaraan umum yang berujung harus transit di halte busway terdekat. (<http://bulletin.penataanruang.net>).

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami. Hal ini dikarenakan adanya empat karakteristik jasa yang unik membedakan jasa dengan barang (Kotler & Keller, 2007) yaitu tidak berwujud, *Inseparability* (tidak terpisah antara produsen dan konsumen), *Variability* (outputnya tidak standard), *Perishability* (tidak dapat disimpan) sedangkan Pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckop seperti dikutip Tjiptono (2008:59) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan). Secara sederhana kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *expected service* dan *perceived service* yang menjelaskan bahwa

apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sedangkan jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada kualitas yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

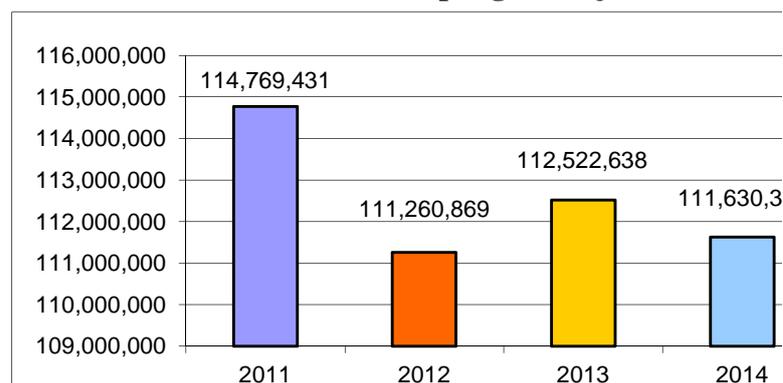
**Gambar 1 Persentase Keluhan pelanggan bus TransJakarta tahun 2013**



Sumber: UP Transjakarta

Grafik di atas memperlihatkan buruknya pelayanan armada bus TransJakarta, mulai dari *crew* yang kurang sopan kedatangan yang lama dan tidak pasti, hingga dan sistem antrian tiket yang tidak tertib sehingga mengakibatkan masyarakat tidak antusias lagi menggunakan angkutan masal yang disebut sebagai angkutan masal modern tersebut.

**Gambar 2 Jumlah Penumpang Transjakarta**



Sumber UP Transjakarta.

Pada akhir tahun 2011 Unit Pengelola (UP) Transjakarta menambah satu koridor, yakni Koridor XI (Kampungmelayu-Pulogebang). Namun, penambahan koridor busway Transjakarta tersebut tidak mendongkrak jumlah penumpang bus Transjakarta. Adapun yang terjadi adalah sebaliknya yaitu jumlah penumpang bus Transjakarta mengalami penurunan pada tahun 2012 dan pada tahun 2014, jumlah penumpang bus Transjakarta mencapai 111,260,869 orang penumpang pada tahun 2012 dan 111,630,305. Jumlah ini lebih rendah dibandingkan pada tahun sebelumnya yaitu tahun 2011 dan 2013 (unit pengelola Transjakarta).

Observasi memperlihatkan bahwa pada koridor 1 bus Transjakarta dengan jumlah penumpang terbanyak setiap tahun terjadi penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2012 sebesar 1,840,484 dan pada tahun 2014 sebesar 528,740 penumpang bila dibandingkan dengan tahun 2011 dan 2013.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan ini terhadap kepuasan konsumen.

2. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan peripheral terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat mereferensikan.

### Metode Penelitian

#### Variabel Penelitian

1. Variabel dependen

Dalam penelitian ini, sebagai variabel dependen adalah variabel minat mereferensikan jasa bis Transjakarta dengan simbol Y2

2. Variabel Intervening

Dalam penelitian ini, sebagai variabel intervening adalah variabel kepuasan pengguna jasa bis Transjakarta, dengan simbol Y1.

3. Variabel Independen

Dalam penelitian ini, sebagai variabel independen adalah variabel kualitas pelayanan inti (*core service quality*) dengan simbol X1, dan variabel kualitas pelayanan periferal (*peripheral service quality*) dengan simbol X2.

#### Definisi Operasional

Definisi operasional dari variabel dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 2 Definisi Operasional**

No.	Variabel	Simbol	Definisi	Indikator
1.	Kualitas pelayanan inti ( <i>core service quality</i> )	X1	Penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh suatu perusahaan jasa Transjakarta dan menjadi ciri barang atau jasa yang berhubungan langsung dengan barang atau jasa yang akan digunakan dalam suatu bentuk yang nyata.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bis nya bersih</li><li>2. Interiornya bagus</li><li>3. Sopirnya ramah</li><li>4. Petugas kondeturr ramah</li></ol>
2.	Kualitas pelayanan periferal ( <i>periferal service quality</i> )	X2	Penilaian konsumen terhadap suatu kualitas yang menyebabkan suatu barang atau jasa menjadi pilihan dan menjadi kualitas pendukung.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Haltenya teduh</li><li>2. Haltenya nyaman</li><li>3. Sistem tiket yang teratur.</li><li>4. Harga tiket murah</li><li>5. Penampilan petugasnya rapi</li></ol>
3.	Kepuasan konsumen	Y1	kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kesesuaian harapan</li><li>2. Rasa puas</li><li>3. Rasa bangga</li><li>4. Rasa suka</li></ol>
4.	Minat mereferensikan ( <i>word of mouth</i> )	Y2	<i>Word of mouth</i> merupakan suatu komunikasi informal atau yang independen di dalam pasar dari satu orang ke orang lain tentang suatu produk, jasa maupun organisasi yang dapat bersifat positif maupun negatif sehingga mampu mempengaruhi kepuasan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Frekuensi rekomendasi</li><li>2. Selalu menceritakan</li><li>3. Selalu menggunakan</li></ol>

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa bis Transjakarta koridor 1 yang minimal pernah menggunakan bis Transjakarta koridor 1 sebanyak 10 kali. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling*,

dengan jenis sampling yang dipakai adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan berdasarkan pertimbangan tertentu, di mana sampel dipilih dengan syarat-syarat yang dipandang memiliki ciri-ciri esensial yang relevan dengan penelitian (Soeratno dan Arsyad, 1999).

Perhitungan jumlah responden untuk penelitian ini menurut 100 responden. Dalam penelitian ini akan dilakukan penyebaran kuesioner dalam 3 tahap, yaitu para penumpang Bis Transjakarta di pagi hari, siang hari dan sore hari, sehingga jumlah sampel keseluruhan adalah 300 responden.

### ***Jenis dan Sumber Data***

Penelitian ini menggunakan sumber data primer, karena data digali langsung dari responden melalui instrumen kuesioner. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa perantara) menurut Supranto (1997). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada sampel yang disebarkan pada responden yang telah ditentukan (konsumen atau pelanggan pembeli atau pemakai jasa Bis Transjakarta Koridor I).

### ***Metode Pengumpulan Data***

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan Kuesioner secara personal (*Personally Administered Questionnaires*). Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan, di mana peneliti dapat memberi penjelasan mengenai tujuan survei dan pertanyaan yang kurang dipahami oleh responden serta tanggapan atas kuesioner dapat langsung dikumpulkan oleh peneliti setelah diisi oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah orang yang menggunakan Bis Transjakarta Koridor I lebih dari 10 kali.

Pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner berupa pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Pertanyaan tertutup dapat dibuat dengan menggunakan skala interval, untuk memperoleh data yang jika diolah menunjukkan pengaruh atau hubungan antar variabel. Sedangkan pertanyaan terbuka diperlukan untuk mendukung secara kualitatif dari data kuantitatif yang diperoleh dan akhirnya dapat digunakan sebagai implikasi manajerial. Skala interval yang digunakan dalam penelitian ini adalah *bipolar adjective*, yang merupakan penyempurnaan dari *semantic scale* dengan harapan agar respon yang dihasilkan dapat merupakan *intervally scaled data* (Ferdinand, 2011) skala yang dnakan pada rentang interval 1-10. Penggunaan skala 1-10 untuk menghindari jawaban responden yang cenderung memilih jawaban ditengah (*grey area*).

## **Metode Analisis Data**

### ***Pengujian Instrumen Penelitian***

Pengujian instrumen data meliputi uji validitas yang menggunakan korelasi product moment, dan uji reliabilitas yang menggunakan Alpha Cronbach.

### ***Uji Asumsi Klasik***

Uji asumsi klasik meliputi; uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013). Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan uji statistik. Uji statistik yang digunakan adalah uji statistik non parametrik Kolmogorof-Smirnov (K-S) dan uji K-S ini dilakukan dengan melihat besarnya nilai asymp Sig K-S, jika  $> 0,05$  berarti tidak signifikan dengan demikian residual terdistribusi normal.

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika

variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi atau tidaknya heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot*.

Uji multikolonieritas adalah suatu keadaan satu atau lebih variabel bebasnya terdapat korelasi dengan variabel bebas yang lain atau suatu variabel bebas merupakan fungsi linier dari variabel bebas lainnya. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi adanya multikolonieritas dalam model regresi dapat diketahui dengan melihat nilai *tolerance* atau nilai *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan VIF tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ). Multikolonieritas terjadi jika nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai  $VIF > 10$

### Uji Regresi

Uji regresi berganda yang berguna untuk meramalkan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferal terhadap kepuasan konsumen dan minat mereferensikan penggunaan bis Transjakarta. dengan rumus:

$$Y_2 = a + b_1X_1 + b_2X_2 - b_3Y_1 + e$$

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

### Uji Model

#### 1. Uji F

Uji F menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan criteria  $Sig F < p 0,05$  artinya secara bersama-sama ada pengaruh yang signifikan antara seluruh variabel bebas yang diuji terhadap variabel terikatnya

#### 2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi-variabel terikat. Koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika *Adjusted R<sup>2</sup>* yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar.

#### 3. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis menggunakan uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) yang bertujuan menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas atau independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk menginterpretasikan koefisien variabel independen dengan menggunakan *standardized coefficients*, nilai uji t dikatakan signifikan jika nilai probabilitas signifikansi, 0,05 yang artinya ada pengaruh (Ghozali, 2013).

### Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferal terhadap kepuasan konsumen dalam meningkatkan minat mereferensikan penggunaan jasa transportasi Transjakarta". Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel independen yaitu; kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferal, 1 (satu) variabel intervening, yaitu kepuasan konsumen, serta 1 (satu) variabel terikat yaitu minat mereferensikan pada konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta.

Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS, hasil analisis yang dilakukan dengan analisis regresi berganda dan Sobel test, diperoleh:

1. Hasil penelitian memperlihatkan variabel kualitas pelayanan inti (X1) berpengaruh positif secara langsung terhadap variabel kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta (Y1). Terbukti nilai t-hitung sebesar 7,850 dengan signifikansi (sig) sebesar 0,000. Hal ini memberikan arahan bahwa hipotesis pertama (H1) dapat diterima. Adapun pengaruh dari variabel kualitas pelayanan inti terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta sebesar 39,9 persen.
2. Hasil penelitian memperlihatkan variabel kualitas pelayanan inti (X1) berpengaruh positif secara langsung terhadap variabel minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta (Y2). Terbukti nilai t-hitung sebesar 6,205 dengan signifikansi (sig) sebesar 0,000. Hal ini memberikan arahan bahwa hipotesis kedua (H2) dapat diterima. Adapun pengaruh dari variabel kualitas pelayanan inti terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta sebesar 32,3 persen.
3. Hasil penelitian memperlihatkan variabel kualitas pelayanan periferal (X2) berpengaruh positif secara langsung terhadap variabel kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta (Y1). Terbukti nilai t-hitung sebesar 8,089 dengan signifikansi (sig) sebesar 0,000. Hal ini memberikan arahan bahwa hipotesis ketiga (H3) dapat diterima. Adapun pengaruh dari variabel kualitas pelayanan periferal terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta sebesar 41,1 persen.
4. Hasil penelitian memperlihatkan variabel kualitas pelayanan periferal (X2) berpengaruh positif secara langsung terhadap variabel minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta (Y2). Terbukti nilai t-hitung sebesar 3,462 dengan signifikansi (sig) sebesar 0,001. Hal ini memberikan arahan bahwa hipotesis keempat (H4) dapat diterima. Adapun pengaruh dari variabel kualitas pelayanan periferal terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta sebesar 18,1 persen.
5. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa variabel kepuasan konsumen (Y1) berpengaruh positif terhadap variabel minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta (Y2). Terbukti nilai t-hitung sebesar 6,877 dengan signifikansi (sig) sebesar 0,000. Hal ini memberikan arahan bahwa hipotesis kelima (H5) dapat diterima. Adapun pengaruh dari variabel kepuasan konsumen terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta sebesar 37,2 persen.
6. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan inti (X1) berpengaruh positif terhadap variabel minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta (Y2) melalui kepuasan konsumen (Y1). Hal ini terbukti dari nilai t-hitung sebesar  $5,397 >$  dari nilai t-tabel sebesar 1,97. Hal ini memberikan arahan bahwa hipotesis keenam (H6) dapat diterima, sehingga dalam konteks ini dapat dikatakan bahwa peranan dari variabel kepuasan konsumen adalah sebagai variabel intervening.
7. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan periferal (X2) berpengaruh positif terhadap variabel minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta (Y2) melalui kepuasan konsumen (Y1). Hal ini terbukti dari nilai t-hitung sebesar  $5,517 >$  dari nilai t-tabel sebesar 1,97. Hal ini memberikan arahan bahwa hipotesis ketujuh (H7) dapat diterima, sehingga dalam konteks ini dapat dikatakan bahwa peranan dari variabel kepuasan konsumen adalah sebagai variabel intervening.

### Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini juga masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan penelitian untuk penelitian mendatang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Objek penelitian ini hanya mencakup konsumen yang notabene warga masyarakat yang pernah menggunakan jasa transportasi Transjakarta koridor I, tanpa menyertakan warga masyarakat atau konsumen sejenis yang pernah menggunakan jasa transportasi Transjakarta untuk koridor selain koridor I, yang secara sosio-psikologis memiliki karakteristik yang cukup berbeda.
2. Penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan di dalamnya, diharapkan dengan uraian keterbatasan ini dapat digunakan sebagai perbaikan di masa mendatang. Persamaan yang pertama, penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel independen yaitu kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferal untuk menjelaskan variabel intervening yaitu kepuasan konsumen. Kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 53 persen sehingga dikatakan mampu memberikan kontribusi yang optimal guna menjelaskan fenomena kepuasan konsumen. Hal tersebut mengandung pengertian bahwa masih terdapat variabel-variabel bebas lain di luar kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferal, yaitu sebesar 47 persen yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan konsumen serta tidak dijelaskan pada penelitian ini.
3. Persamaan yang kedua penelitian ini menempatkan variabel intervening kepuasan konsumen sebagai variabel independen untuk menjelaskan variabel minat mereferensikan pada konsumen. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan periferal dan kepuasan konsumen mampu menjelaskan variabel minat mereferensikan pada konsumen sebesar 80,7 persen. Perubahan pada variabel minat mereferensikan untuk menggunakan jasa transportasi busway disebabkan oleh variabel kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan periferal dan kepuasan konsumen. Ketiga variabel penelitian tersebut dinilai sangat dominan pengaruhnya terhadap minat konsumen untuk mereferensikan menggunakan jasa transportasi busway, sehingga keberadaan ketiga variabel bebas tersebut mutlak diperlukan bagi upaya peningkatan minat konsumen untuk mereferensikan menggunakan jasa transportasi busway Transjakarta koridor 1.
4. Dari koefisien non-determinasi terlihat masih terdapat sebesar 100 persen - 80,7 persen = 19,3 persen, yang mengandung pengertian bahwa masih terdapat variabel bebas lain di luar kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan periferal dan kepuasan konsumen yang turut mempengaruhi variabel minat konsumen untuk mereferensikan menggunakan jasa transportasi. Walaupun nilai dari koefisien non-determinasi cukup kecil, namun dari aspek akademis masih sangat diperlukan untuk mengidentifikasikannya, sehingga permasalahan mengenai minat konsumen untuk mereferensikan menggunakan jasa transportasi akan memperoleh solusi yang integral, komprehensif dan holistik.

### Daftar Pustaka

- Direktorat Penaataan Ruang Kementerian PU, 2013. Atasi Kemacetan Jakarta Kebutuhan Transportasi Makro di Jakarta Mendesak.  
<http://bulletin.penaataanruang.net>
- Ferdinand, Augusty. 2011. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Balai Penerbitan Universitas Diponegoro. Semarang:



Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.

Soeratno dan Lincolin Arsyad, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi & Bisnis*.

Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen  
Perusahaan YKPN. 1999.

Supranto, J. 1997. *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.