

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA BRT TRANS SEMARANG**

Seli Ningmas Pertiwi, Nina Widowati

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

BRT Trans Semarang is a strategic effort of Semarang City Transportation Agency through BLU UPTD Trans Semarang in organizing public transportation in Semarang City. However, there are 642 user complaints who are dissatisfied with Trans Semarang BRT services. This study aims to analyze the effect of service quality (X1) and servicescape (X2) on user satisfaction (Y) of BRT Trans Semarang using SERVQUAL theory from Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) and SERVICESCAPE theory from Bitner (1992). The type of research used is descriptive quantitative with 100 respondents from Trans Semarang BRT users. The results of the analysis show that service quality has a partial positive effect on user satisfaction of 0.069. Servicescape has a partially positive and significant effect on user satisfaction of 0.211. Simultaneously, service quality and servicescape affect user satisfaction by 0.564 or 56.4%, while the remaining 43.6% is influenced by other factors not examined. Suggestions given by researchers to BLU UPTD Trans Semarang to increase user satisfaction of Trans Semarang BRT are to increase the intensity of cleaning bus stops, review travel routes, tighten the standardization of driver certificates, and design inclusive bus stops.

Keywords: service quality, servicescape, BRT Trans Semarang

ABSTRAK

BRT Trans Semarang merupakan upaya strategis dari Dinas Perhubungan Kota Semarang melalui melalui BLU UPTD Trans Semarang dalam menyelenggarakan transportasi publik di Kota Semarang. Namun, terdapat keluhan pengguna sebanyak 642 yang merasa tidak puas dengan layanan jasa BRT Trans Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* (X1) dan *servicescape* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) BRT Trans Semarang menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dan teori SERVICESCAPE dari Bitner (1992). Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan 100 responden dari pengguna BRT Trans Semarang. Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4 melalui metode penelitian yaitu Structural Equation Modeling (SEM). Hasil analisis menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.069. *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.211. Secara simultan, *Service quality* dan *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.564 atau 56,4%, sedangkan sisanya 43,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Saran yang diberikan peneliti kepada BLU UPTD Trans Semarang untuk meningkatkan kepuasan pengguna BRT Trans Semarang adalah meningkatkan intensitas pembersihan halte, mengkaji ulang rute perjalanan, memperketat standardisasi sertifikat pengemudi, dan mendesain halte yang inklusif.

Kata kunci: *service quality*, *servicescape*, BRT Trans Semarang

Pendahuluan

Kota Semarang merupakan salah satu wilayah terpadat di Jawa Tengah (databoks, 2022). Berdasarkan data BPS Kota Semarang pada tahun 2024, jumlah penduduk di Kota Semarang pada 2023 mencapai 1.694.743 ribu jiwa dengan kepadatan penduduk sebesar 4.534 jiwa/km². Besarnya kepadatan penduduk di Kota Semarang berimplikasi pada penggunaan kendaraan pribadi untuk sepeda motor sebanyak 1.512.234 dengan kenaikan 35.64% dan mobil penumpang sebesar 281.971 dengan kenaikan 38.15% (Semarang Satu Data, 2024).

Hasil data perbandingan jalan dan kepadatan lalu lintas oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang melalui model *volume capacity ratio* (VCR) pada 20 ruas jalan protokol menunjukkan bahwa nilai kemacetan di Kota Semarang mendekati angka 1% dengan *mean* di ambang 0,75% yang berarti kapasitas jalan dan jumlah kendaraan hampir melebihi batas alias *overload* (radarsemarang, 2022).

Pemkot Semarang melalui Dinas Perhubungan meluncurkan inovasi transportasi publik berupa BRT Trans Semarang yang dioperasikan secara resmi pada 18 September 2009. BRT adalah sistem angkutan berbasis *intelligent transportation system* (ITS) dengan jalur khusus, halte yang terintegrasi, pemberangkatan terjadwal, sistem tiket, hemat biaya, dan petugas keamanan sehingga layanan yang ditawarkan lebih aman dan nyaman (Putri dkk., 2024).

Sayangnya, masih terdapat keluhan pengguna terhadap layanan BRT Trans Semarang yang dinilai belum memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan hasil data Laporan Hendi pada 2019 dengan total aduan sebanyak 642. Adapun, keluhan terbanyak paling banyak terkait dengan layanan pengemudi (143), kondisi bus (84), dan petugas (73). Lebih rinci, keluhan pengguna terhadap layanan BRT Trans Semarang antara lain:

Tabel 1.1 Keluhan Pengguna terhadap Layanan BRT Trans Semarang

No.	Jenis Keluhan	Jumlah
1.	Ketidaksesuai Jalur	2
2.	Tambahan jam layanan	29
3.	Tiket	23
4.	Tambahan armada	31
5.	Interval waktu layanan	22
6.	Komplain alur rute	29
7.	Petugas	73
8.	Layanan pengemudi (ugal-ugalan, menerobos TL, tak acuh, berkata kasar)	143
9.	Kondisi bus	84
10.	Kondisi shelter (rusak dan vandalisme)	68
11.	Pemberhentian armada jauh dari shelter	40
12.	Permintaan tambahan rute	68
Total		642

Sumber: Laporan Hendi (2019)

Adapun, Araujo, A. O., dkk., (2023) menyebutkan keluhan pengguna berkaitan dengan waktu tunggu kedatangan bus yang lama, ketidakpastian jadwal, serta gangguan bus. Kemudian, Widodo, A., (2023) menyebutkan keluhan pelanggan berkaitan dengan kelayakan mesin armada bus yang kurang memadai untuk medan jalur yang terjal dengan tanjakan tinggi khususnya pada area wilayah koridor IV (empat) dengan rute perjalanan Terminal Cangkiran – Stasiun Tawang.

Di lain sisi, Nursalim, N., & Sancono, A. W. (2023) mengatakan permasalahan lain pada BRT Trans Semarang terkait elemen pendukung seperti penyediaan halte tunggu yang kurang memadai, tempat duduk yang terbatas, dan keterbatasan papan informasi terkait jadwal keberangkatan atau rute perjalanan. Sedangkan, Zahra dkk., (2023) menjelaskan keluhan pelanggan terkait sistem pembayaran non-tunai pada BRT Trans Semarang karena belum adanya pemeliharaan mesin *e-ticketing* secara berkala, khususnya pada halte transit yang ramai penumpang.

Berdasarkan pemaparan permasalahan pada BRT Trans Semarang yang telah dijelaskan, urgensi penelitian ini dilakukan karena masih adanya keluhan pengguna terhadap layanan BRT Trans Semarang. Untuk itu, peneliti tertarik melakukan kajian penelitian dengan judul **“Pengaruh *Service quality* dan *Servicescape* terhadap Kepuasan Pengguna BRT Trans Semarang”**.

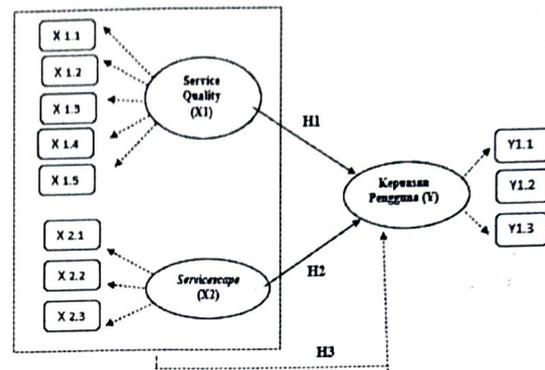
Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat dari pengaruh variabel bebas yaitu *service quality* terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna BRT Trans Semarang.

Secara rinci, lokasi penelitian ditujukan pada halte BRT Trans Semarang tipe A yaitu (1) Halte Simpang Lima (pusat kota); (2) Halte Balai Kota (pusat pemerintahan); (3) Halte RS Elizabeth (kawasan fasilitas umum); (4) Halte Terminal Banyumanik (pusat konektivitas); dan (5) Halte Imam Bonjol (persimpangan rute utama).

Sementara itu, populasi jumlah pengguna BRT Trans Semarang paling banyak satu hari sebesar 30.000 orang dengan sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh melalui rumus slovin. Adapun, alah pengolahan data yang digunakan adalah SmartPLS versi 4.

Hipotesis Penelitian



Keterangan:

- : Berpengaruh secara simultan
- : Berpengaruh secara parsial
- : Variabel
- : Indikator

H1 *Service quality* (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pengguna (Y) BRT Trans Semarang.

H2 *Servicescape* (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y) pada BRT Trans Semarang.

H3 *Service quality* (X1) dan *Servicescape* (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y) BRT Trans Semarang.

Hasil dan Pembahasan

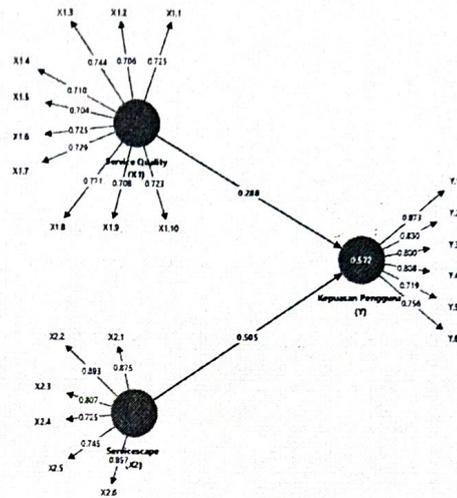
Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji model pengukuran (*outer model*) dilakukan melalui aplikasi *software* SmartPLS versi 4. Tujuan utama dari uji model pengukuran untuk mengetahui spesifikasi hubungan antara item-item pertanyaan atau pengukuran (indikator) dapat secara akurat mencerminkan konsep atau konstruk yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten).

Secara rinci, *outer model* meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Nantinya, uji validitas dibagi menjadi 2 yaitu validitas konvergen dengan indikator penilaian berupa hasil *loading factor* sebesar $> 0,70$, dan nilai AVE $> 0,50$ serta untuk validitas diskriminan dengan indikator penilaian berupa hasil (HTMT) sebesar < 0.85 agar instrumen penelitian dinyatakan valid (Hair et al., 2019)..

Sementara itu, uji reliabilitas dilihat berdasarkan hasil nilai *cronbach's alpha*, *composite reliability* (ρ_a) dan *composite reliability* (ρ_c) sebesar > 0.70 untuk semua variabel agar dinyatakan reliabel (Hair et al., 2019).

Gambar 3.1 Hasil Outer Model



Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024

Berdasarkan hasil *outer model* melalui SmartPLS, semua indikator penelitian memiliki nilai *loading factor* sebesar $> 0,70$ dan nilai AVE sebesar $> 0,50$ sehingga diperoleh kesimpulan variabel penelitian memenuhi persyaratan validitas konvergen pada *outer loading* ataupun AVE sehingga indikator penelitian yang digunakan memiliki hubungan yang kuat dengan konstruk latennya.

Tabel 1.1 Hasil HTMT

	Service Quality (X1)	Servicescape (X2)	Kepuasan Pengguna (Y)
(X1)			
(X2)	0.884		
(Y)	0.756	0.801	

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024

Nilai HTMT menunjukkan bahwa semua nilai korelasi rata-rata berada di bawah 0,85 sehingga dinyatakan valid karena telah memenuhi syarat diskriminan. Artinya, semua item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *service quality* (X1), *servicescape* (X2), dan kepuasan pengguna (Y) dinyatakan valid untuk mengukur masing-masing variabel.

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability	Kesimpulan
(X1)	0.900	0.904	Reliabel
(X2)	0.901	0.917	Reliabel
(Y)	0.886	0.897	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024

Berdasarkan hasil tabel uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha dan composite reliability untuk variabel *service quality* (X1), *servicescape* (X2), dan kepuasan pelanggan (Y) sebesar > 0.70 sehingga semua variabel beserta instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan reliabel dan diakui keandalannya karena memenuhi persyaratan.

Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Uji model struktural atau *inner model* bertujuan agar mengukur hubungan sebab akibat antarvariabel sekaligus mengevaluasi kekuatan hubungan struktural di dalam penelitian. Adapun, kriteria penelitian yang digunakan pada *inner model* adalah R-square (koefisien determinasi), *path coefficient* (koefisien jalur), t-values, dan p-values.

Tabel 3.3 Hasil R-square

	R-square (R ²)	Kategori
Y	0.564	Sedang

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024

Hasil tabel 3.3, nilai R-square adalah 0.564 yang artinya sumbangan pengaruh *service quality* dan *servicescape* secara simultan terhadap kepuasan pengguna sebesar 56,4% dengan besar pengaruh yang moderat, sedangkan sisa 43.6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis pada penelitian ini.

Tabel 3.4 Hasil F-square

	Service Quality	Servicescape	Kepuasan Pengguna
(X1)			0.066
(X2)			0.211
(Y)			

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 3.4, nilai *f-square* menunjukkan besaran pengaruh dari *service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah 0.069 dengan efek pengaruh yang kecil. Sementara itu, besaran pengaruh dari *servicescape* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah 0.211 dengan efek pengaruh yang besar.

Tabel 3.5 Hasil Path Coefficient, T-values, dan P-values

	β	T-statistik	P-values	Ket
X1 → Y	0.288	2.439	0.015	Diterima
X2 → Y	0.505	3.925	0.000	Diterima

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 3.5, pengaruh *service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) memiliki nilai koefisien jalur positif yaitu 0.288 sehingga divalidasi adanya arah hubungan secara positif. Selanjutnya, nilai t-statistik sebesar $2.349 \geq 1.96$ sehingga dinyatakan indikatornya valid. Adapun, nilai p-value sebesar $0.015 < 0.05$ sehingga dinyatakan adanya pengaruh dari *service quality* terhadap kepuasan pengguna.

Sementara itu, pengaruh *servicescape* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) memiliki nilai koefisien jalur positif yaitu 0.505 sehingga divalidasi adanya arah hubungan secara positif. Selanjutnya, nilai t-statistik sebesar $3.925 \geq 1.96$ sehingga dinyatakan indikatornya valid. Adapun, nilai p-value sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga dinyatakan adanya pengaruh yang signifikan dari *servicescape* terhadap kepuasan pengguna.

Penutup

Kesimpulan

- 1) Hasil uji pada hipotesis 1 adalah "*Service quality* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRT Trans Semarang" menunjukkan adanya pengaruh positif dari *service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) BRT Trans Semarang yang dibuktikan oleh nilai *path coefficient* sebesar nilai 0.288 dengan arah hubungan yang searah. Artinya adalah kedua variabel

bergerak ke arah yang sama sehingga jika *service quality* meningkat, maka kepuasan pengguna juga cenderung meningkat. Oleh karenanya, apabila *service quality* yang diberikan sesuai dengan atau melebihi dari ekspektasi pengguna BRT Trans Semarang, maka pengguna merasa puas dan senang.

- 2) Hasil uji pada hipotesis 2 adalah "*Servicescape* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRT Trans Semarang" menunjukkan adanya pengaruh positif dari *servicescape* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) BRT Trans Semarang yang dibuktikan oleh nilai *path coefficient* sebesar nilai 0.288 dengan arah hubungan yang searah. Artinya adalah kedua variabel bergerak ke arah yang sama sehingga jika *servicescape* meningkat, maka kepuasan

pengguna juga cenderung meningkat.

- 3) Hasil uji pada hipotesis ketiga yaitu "*Service quality* dan *servicescape* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRT Trans Semarang" menunjukkan adanya pengaruh positif dari *service quality* dan *servicescape* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) BRT Trans Semarang yang dibuktikan oleh nilai *R-square adjusted* sebesar 0.564. Artinya, sumbangan pengaruh variabel bebas yaitu *service quality* (X1) dan *servicescape* (X2) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar 56,4% dengan besar pengaruh yang dikategorikan moderat. Kemudian, hasil uji *f-square* (f^2) menyebutkan bahwa ukuran pengaruh *service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.069 dengan efek

pengaruh yang kecil. Sementara itu, ukuran pengaruh *servicescape* (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.211 dengan efek pengaruh yang sedang.

Saran

- 1) BLU UPTD Trans Semarang disarankan untuk mengkaji ulang rute perjalanan yang ada dan mempertimbangkan penyediaan jalur khusus bagi armada BRT untuk mencegah potensi terjebak macet sehingga menyebabkan keterlambatan kedatangan bus.
- 2) BLU UPTD Trans Semarang disarankan untuk memperketat standardisasi sertifikat pengemudi BRT dan memberlakukan sistem penilaian kinerja pengemudi berbasis perilaku berkendara melalui *reward* atau *punishment*.
- 3) BLU UPTD Trans Semarang disarankan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, empati, dan penanganan kebutuhan bagi pengguna BRT Trans Semarang.
- 4) BLU UPTD Trans Semarang disarankan untuk meningkatkan penyediaan bus, melakukan perawatan mesin kendaraan, penyederhanaan rute, dan memperluas konektivitas wilayah yang dijangkau bus.
- 5) BLU UPTD Trans Semarang disarankan untuk melaksanakan pelatihan berkelanjutan kepada seluruh petugas (petugas loket, kondektur bus, dan petugas kebersihan) untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, empati, dan penanganan kebutuhan bagi pengguna BRT Trans Semarang.
- 6) BLU UPTD Trans Semarang disarankan untuk merancang sistem pengaduan yang responsif dengan waktu tanggap maksimal 3x24 jam beserta *dashboard* publik yang menunjukkan informasi lanjut dari aduan yang dilaporkan.

Daftar Pustaka

- Araujo, A. O., Ismiaji, I. N., Setijowarno, D., & Setiadi, B. (2023). Karakteristik Dan Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Koridor Iii. *G-Smart*, 7(2), 133-141.
- BPS Jawa Tengah. 2024. Jumlah Kendaraan Pribadi di Kota Semarang Tahun 2019-2021.
- BPS Kota Semarang. 2024. Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kota Semarang Tahun 2024.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.
- Nursalim, N., & Sancono, A. W. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang. *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang*, 20(1), 253-260.
- Widodo, A., Putranto, A. Y., Handajani, M., & Muldiyanto, A. (2023). Analisa Dan Evaluasi Sistem Transportasi Publik Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Koridor Iv Kota Semarang. *Jurnal Civil Engineering Study*, 3(01), 1-14.
- Zahra, M. I. A., Purnaweni, H., & Priyadi, B. P. (2023). Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai (Cashless) Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna Layanan Brt Trans Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 13(1), 1-19.