

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
(NIAT PERILAKU) PENGGUNA *LIGHT RAIL TRANSIT* (LRT) JABODEBEK**

Rizka Meutia Ardita, Dyah Lituhayu

**Program Studi S1 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

Jakarta is the center of national economic and educational activities thus playing a significant role in increasing commuter mobility in the Greater Jakarta area. High commuter activity has an impact on high levels of traffic congestion. Approximately 79.02% of people in the Greater Jakarta area choose to use private vehicles, while only 19.52% use public transportation. This situation causes significant economic losses, prompting the government to build the Jabodebek Light Rail Transit (LRT) as one of the National Strategic Projects to reduce congestion, discourage the use of private vehicles, and provide integrated public transportation in the Greater Jakarta area. However, after more than two years of operation, the Jabodebek LRT still faces various complaints regarding service quality that could potentially affect user satisfaction and behavioral intention. This study aims to analyze the influence of service quality on Behavioral Intention through Jabodebek LRT User Satisfaction. This is an explanatory research study with 100 respondents obtained through purposive sampling and convenience sampling. Data analysis was performed using SmartPLS4. The results of the study indicate that Service Quality has a positive and significant effect on User Satisfaction ($\beta = 0.680$), Service quality has a positive and significant effect on behavioral intention ($\beta = 0.282$), while user satisfaction has a positive and significant effect on behavioral intention ($\beta = 0.546$). The indirect effect of service quality on behavioral intention through user satisfaction is also proven to be significant ($\beta = 0.371$). Recommendations in this study include optimizing the signaling system, operating reserve trains during peak hours, improving station facility maintenance, improving the layout of directional signs, increasing the speed of communication regarding operational disruptions, improving employee responsiveness to complaints and emergency situations, proactively offering assistance, and developing a special complaint channel for Jabodebek LRT users.

Keywords: Service Quality, User Satisfaction, Behavioral Intention

ABSTRAK

Jakarta merupakan pusat aktivitas perekonomian dan pendidikan nasional sehingga memiliki peran signifikan dalam meningkatkan mobilitas komuter di wilayah Jabodetabek. Aktivitas komuter yang tinggi berdampak pada tingginya tingkat kemacetan lalu lintas. Sekitar 79,02% masyarakat di wilayah Jabodetabek memilih menggunakan kendaraan pribadi sementara hanya 19,52% yang menggunakan transportasi publik. Kondisi tersebut menimbulkan kerugian ekonomi yang besar, sehingga pemerintah membangun Light Rail Transit (LRT) Jabodebek sebagai salah satu Proyek Strategis Nasional untuk mengurangi kemacetan, menekan penggunaan kendaraan pribadi, dan menyediakan transportasi publik terintegrasi di wilayah Jabodetabek. Namun, lebih dari dua tahun beroperasi, LRT Jabodebek masih menghadapi berbagai keluhan terkait Kualitas Pelayanan yang berpotensi memengaruhi Kepuasan Pengguna dan *Behavioral Intention*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Behavioral Intention* melalui Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek. Tipe penelitian *explanatory research* dengan responden sebanyak 100 orang yang didapatkan dengan metode *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan SmartPLS4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna ($\beta = 0,680$), Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* ($\beta = 0,282$), Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* ($\beta = 0,546$). Pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap *Behavioral Intention* melalui Kepuasan Pengguna juga terbukti signifikan ($\beta = 0,371$). Saran dalam penelitian ini mencakup optimalisasi sistem persinyalan, pengoperasian kereta cadangan pada jam sibuk, peningkatan pemeliharaan fasilitas stasiun, perbaikan tata letak papan penunjuk arah, peningkatan kecepatan komunikasi gangguan operasional, responsivitas pegawai terhadap keluhan dan situasi darurat, proaktif menawarkan bantuan, dan pengembangan kanal pengaduan khusus untuk pengguna LRT Jabodebek

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, *Behavioral Intention*.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan populasi keempat terbesar di dunia, yakni mencapai 281.603,8 ribu jiwa (BPS, 2024). Indonesia menempati urutan kedua di Asia Timur untuk tingkat urbanisasi setelah China (*World Bank*, 2015). Pada 2020, proporsi penduduk Indonesia yang tinggal di perkotaan mencapai 56,7% dan diperkirakan akan terus mengalami peningkatan 66,6% pada 2035 serta 70% atau 220 juta jiwa pada 2045 (*World Bank* dalam Rosa et al., 2024). Urbanisasi mendorong peningkatan jumlah penduduk di perkotaan sehingga kota perlu menyediakan pelayanan publik yang optimal untuk memenuhi kebutuhan penduduknya, termasuk mengintegrasikan sistem transportasi dalam kota dan regional untuk mendukung mobilitas penduduk (Nur et al., 2021).

Jakarta memiliki peran strategis sebagai pusat aktivitas perekonomian dan pendidikan, turut memberikan pengaruh terhadap kota penyangganya, yaitu Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Bodetabek). Peran Jakarta dapat berdampak pada meningkatnya aktivitas komuter. Aktivitas komuter menyebabkan peningkatan jumlah penduduk di tempat tujuan pada siang hari dan menurun pada malam hari (Zaky, 2019).

Tabel 1. Jumlah Perjalanan Per Hari Bodetabek ke Jakarta

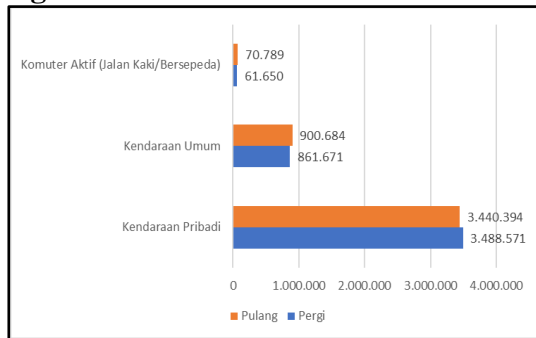
Tahun	Perjalanan Per Hari
2002	700 ribu
2010	1,5 juta
2018	20,02 juta

Sumber : Diolah peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1. tercatat bahwa jumlah perjalanan harian masyarakat kota penyangga masuk ke Jakarta mengalami peningkatan, dari 700 ribu pada tahun 2002 menjadi 1,5 juta pada tahun 2010 dan terus meningkat hingga mencapai 20,2 juta pada tahun 2018. Berdasarkan data BPS (2024), terdapat dua kegiatan utama komuter Jabodetabek, yaitu bekerja (81,9%) dan sekolah/kuliah/kursus (18,1%).

Aktivitas komuter dari kota penyangga menuju Jakarta berdampak positif terhadap ekonomi regional, tetapi disisi lain menjadi penyebab kemacetan dan peningkatan jumlah kebutuhan transportasi (Lathifah, 2023). Menurut *Global Traffic Scorecard 2023* yang dirilis INRIX, Jakarta menempati urutan ke-7 pada tahun 2024 sebagai kota termacet di Dunia (Damiana, 2025). Kemacetan di Jakarta salah satunya disebabkan oleh mayoritas komuter Jabodebek yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan transportasi umum yang dinilai masih kurang efisien dan kurang aman (Goodstats, 2024). Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Moda Transportasi yang Digunakan Komuter Jabodetabek 2023



Sumber : GoodStats, 2024

Untuk mengatasi permasalahan kemacetan di Jakarta dan kota penyangganya, meminimalisir kerugian ekonomi karena kemacetan, dan mengintegrasikan transportasi di Jabodebek, pemerintah pusat memutuskan untuk membangun *Light Rail Transit* (LRT) Jabodebek sebagai bagian dari Proyek Strategis Nasional (PSN) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2017 dan diturunkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2023. Proyek ini dijalankan oleh Kementerian Perhubungan, PT KAI, PT ADHI Karya serta beberapa perusahaan BUMN lain.

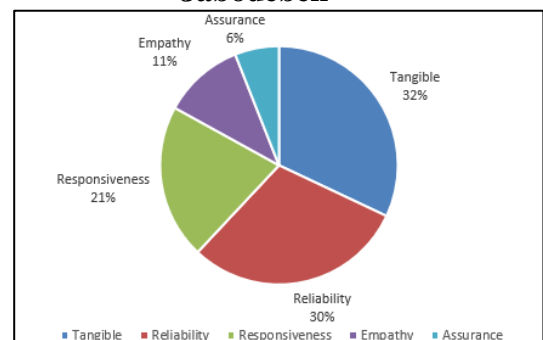
LRT Jabodebek mulai beroperasi pada Agustus 2023 dan mendapatkan respon positif. Dilansir dari laman Investor.id, pengguna merasa senang karena LRT menjadi alternatif baru transportasi publik yang dapat menjangkau area luar Jakarta selain KRL dan Transjakarta sehingga kepadatan pengguna tidak terfokus pada satu moda transportasi

saja (Investor Daily, 2023).

Survei kepuasan penumpang tahun 2024 mencatat bahwa LRT Jabodebek memperoleh skor CSI sebesar 4,29 dari skala 5 atau 83,68% yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi (Utama dan Alizar, 2024). Namun, hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek layanan yang belum memenuhi ekspektasi pengguna, seperti kebersihan gerbong, sistem keamanan, kelancaran pelayanan, respon terhadap keluhan, pemahaman staf terhadap kebutuhan dan prioritas kepentingan penumpang, kemampuan mengatasi masalah, keakuratan waktu kedatangan dan keberangkatan, dan konsistensi layanan.

Pengguna LRT Jabodebek menyampaikan keluhan melalui Instagram @lrt_jabodebek. Sentimen negatif kualitas pelayanan LRT Jabodebek dapat dilihat pada Gambar 2.

Gambar 2. Sentimen Negatif LRT Jabodebek



Sumber: Instagram (2025), Telah Diolah Kembali

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari komentar pengguna, ditemukan lebih

dari 256 keluhan yang mayoritas berkaitan dengan Kualitas Pelayanan. Terdapat 91% sentimen negatif dan 9% sentimen positif. Permasalahan utama kualitas pelayanan LRT Jabodebek adalah *tangible* (bukti fisik), fasilitas yang disediakan oleh pihak LRT Jabodebek kurang berfungsi dengan baik dan *maintenance* dalam waktu yang lama; *reliability* (keandalan), *headway* kurang konsisten, kereta sering telat apabila dibandingkan dengan jadwal yang telah dipublikasi, dan informasi kedatangan yang sering berubah-ubah di monitor; *responsiveness* (responsivitas), lambatnya informasi terkait gangguan dan keterlambatan serta keluhan yang tidak ditanggapi dengan cepat; *empathy* (empati), petugas yang kurang aktif membantu pengguna prioritas dan menawarkan bantuan kepada pengguna yang terlihat kebingungan; dan terakhir *assurance* (Jaminan) terkait petugas yang bersikap kurang ramah kepada pengguna. Beberapa keluhan pengguna terkait Kualitas Pelayanan LRT Jabodebek yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Keluhan Pengguna Terhadap LRT Jabodebek

No	Tanggal	Keterangan
1	2 Januari 2025	PAM LRT kurang sigap menangani penumpang prioritas yang belum mendapat bangku, lebih memilih menegur pengguna di bangku non-prioritas, sehingga mengganggu kenyamanan.
2	18 Januari 2025	LRT dari Jatimulya ke Dukuh Atas Jam 5:33 jalannya ndut - ndutan. Serinz banzet berhenti di tengah jalan, apakah keretanya belum panas?
3	18 Januari 2025	Kenapa setiap hujan selalu gangguan? sudah 2 kali trouble dihari ini.
4	24 Januari 2025	Petugas di Stasiun Kampung Rambutan malah asik ngobrol di <i>gate</i> . Ibu hamil disuruh bolak-balik pindah peron sara-sara gak dikasih info
5	4 Februari 2025	Transportasi publik dengan komunikasi publik terburuk. Instagram gak pernah dipakai buat infoin gangguan/ <i>maintenance</i> . Udah sering ada gangguan, tapi staff diem aja, gak kasih info ke penumpang, begituupun keluhan lain vane tidak ditanzzapi.

No	Tanggal	Keterangan
6	5 Februari 2025	Keluhan saya melalui DM instagram tidak direpson dan terkesan angkat tangan serta tidak peduli dengan kenyamanan pengguna LRT Kalo bisa dinilai mungkin hanya 2/5, <i>you all need to back</i> kalo menanggapi keluhan, tapi kalo keluhan secaa <i>offline</i> lebih baik, petugas ramah dan cekatan.
7	11 Maret 2025	Waktu <i>Peak Hour</i> AC mati se gerbong, panas banget, kasian yang berdiri
8	15 April 2025	Eskalator LRT Jatibening selalu perbaikan pas saya nanya petugas malah disuruh untuk telepon ke 121 biar dipercepat perbaikannya. Petugas LRT gaada inisiatif gitu untuk mempercepat? Luar biasa.
9	2 Mei 2025	Lift antri panjang sama yang bukan prioritas, ibu hamil ikut antri dari belakang padahal lift tersebut merupakan haknya, tidak ada <i>security</i> yang standby
10	4 Mei 2025	Petugasnya kurang tegas pada saat melihat pengguna yang tidak teratur saat mengantri, di dalam gerbong juga kalau ada yang mengobrol dengan suara keras dibiarkan saja.

Sumber: Instagram LRT Jabodebek (2025),
Telah Diolah Kembali

Kualitas pelayanan menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepuasan sehingga persepsi positif yang terbentuk dari kualitas pelayanan akan berkontribusi pada terciptanya kepuasan pengguna. Kepuasan Pengguna pada akhirnya dapat mendorong *Behavioral Intention*, yaitu niat atau kecenderungan konsumen untuk mengambil tindakan tertentu di masa depan (Schiffman et al. dalam Wibowo, 2017). Zeithaml et al. (1996) menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan memiliki konsekuensi terhadap perilaku pelanggan. Berdasarkan fakta dan data yang telah dipaparkan di atas maka *Research Question* penelitian ini adalah “Apakah Kualitas Pelayanan Memengaruhi *Behavioral Intention* yang tercermin dari Kepuasan Pengguna?”.

Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek?
2. Apakah Kualitas Pelayanan

berpengaruh Terhadap *Behavioral Intention* Pengguna LRT Jabodebek?

3. Apakah Kepuasan Pengguna berpengaruh Terhadap *Behavioral Intention* Pengguna LRT Jabodebek?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap *Behavioral Intention* melalui Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek?

Kajian Teori

A. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai penilaian konsumen terhadap keunggulan suatu layanan yang terbentuk melalui perbandingan antara harapan awal konsumen sebelum menggunakan dengan kinerja layanan yang secara faktual yang diterima konsumen (Parasuraman et al., 1988). Kualitas Pelayanan merupakan konstruk abstrak yang sulit dipahami sehingga perusahaan jasa perlu mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas. Sinambela et al. (dalam Hardiyansyah 2018) menekankan bahwa fokus utama kualitas pelayanan adalah kepuasan pengguna. Parasuraman et al. (1988) menetapkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu 1) *Reliability*, 2) *Responsiveness*, 3) *Assurance*, 4) *Tangible*, 5) *Emphaty*.

B. Kepuasan Pengguna (Z)

Expectancy Disconfirmation Theory

(EDT) dari Oliver 1980 berakar dari psikologi kognitif yang menjelaskan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pengguna merupakan respon emosional terhadap kesesuaian/ketidakesesuaian antara ekspektasi awal sebelum menggunakan dengan kinerja nyata produk yang dirasakan setelah menggunakan. EDT ini berfokus pada proses bagaimana konsumen atau pengguna mencapai kepuasan, dimulai dari adanya harapan atau ekspektasi pengguna, kinerja aktual yang dirasakan pengguna setelah menggunakan layanan, dan terbentuknya diskonfirmasi atau kesesuaian harapan dengan kinerja aktual. Diskonfirmasi terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu *positive disconfirmation*, *confirmation*, dan *negative disconfirmation*. Irawan (dalam Nasution dan Nasution, 2021) menjelaskan terdapat faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna, yaitu harga, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, *Emotional Factor*, dan *Efficiency*. Oliver (1980) menetapkan 3 (tiga) dimensi Kepuasan Pengguna, yaitu 1) Ekspektasi, 2) Kinerja Aktual yang Dirasakan (*Perceives Performance*), 3) Diskonfirmasi

C. *Behavioral Intention* (Y)

Zeithaml et al. (1996) dalam artikel "*Behavioral Consequences Of service Quality*", yang diterbitkan dalam *Journal of Marketing* mendefinisikan *Behavioral*

Intention sebagai bentuk kecenderungan atau perilaku niat yang muncul sebagai respon atas layanan yang diterima sebelumnya oleh konsumen jasa. *Behavioral Intention* dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pengguna sebagai mediator utama. *Behavioral Intention* yang menguntungkan perusahaan dinamakan *favorable behavioral intention* dan yang merugikan perusahaan dinamakan *unfavorable behavioral intention*. Zeithaml et al. (1966) mengemukakan 5 (lima) dimensi *Behavioral Intention*, yaitu 1) *Loyalty to the company*, 2) *Propensity to switch*, 3) *Willingness to pay more*, 4) *External response to problem*, 5) *Internal respons to problem*.

HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis merupakan dugaan awal terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya perlu dibuktikan melalui pengujian empiris dengan metode ilmiah (Nazir, 2014). Adapun hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H01: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek

Ha1: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek

H02: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral*

Intention Pengguna LRT Jabodebek

Ha2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* Pengguna LRT Jabodebek

H03: Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* Pengguna LRT Jabodebek

Ha3: Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* Pengguna LRT Jabodebek

H04: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh Positif dan signifikan Terhadap *Behavioral Intention* melalui Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek

Ha4: Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan Terhadap *Behavioral Intention* melalui Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori karena bertujuan untuk menguji hubungan sebab-akibat antar variabel. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna layanan LRT Jabodebek yang tercatat dari Januari-Juni 2025, yaitu 13.040.403. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10% sehingga akan ada 100 pengguna yang terpilih menjadi responden. Sampel akan dipilih menggunakan teknik *Nonprobability sampling*, yaitu tidak memberikan kesempatan yang sama bagi

anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel penelitian (Sugiyono, 2016). Responden penelitian ini dipilih dengan mengkombinasikan *convenience sampling* dan *purposive sampling*. *Convenience sampling* merupakan penentuan sampel berdasarkan kemudahan. Peneliti memiliki keleluasaan dalam memilih responden yang paling mudah dijangkau dan dijumpai serta dinilai memenuhi karakteristik (Umar, 2013). Sementara itu, *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dengan skala 1 – 5, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, teknik analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan bantuan *software SmartPLS4* melalui pengujian *outer model* yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas serta *inner model* yang terdiri dari uji kolinearitas model, koefisien determinasi (*R-Square*), *effect size (F-Square)*, dan koefisien jalur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian didapat dari data primer yang telah dikumpulkan dan diolah oleh peneliti melalui kuesioner dalam bentuk *gform* yang disebarkan kepada responden secara *online* dan *offline*. Adapun hasil pengujian adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Terdapat dua tahap dari uji validitas, yaitu Validitas Konvergen dan Validitas Diskriminan.

a. Validitas Konvergen

Hasil uji validitas konvergen pada variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari 17 item pernyataan menunjukkan keseluruhan dinyatakan valid dengan *outer loading* >0.70.

Hasil uji validitas konvergen pada variabel Kepuasan Pengguna yang terdiri dari 6 item pernyataan menunjukkan keseluruhan dinyatakan valid dengan *outer loading* >0.70.

Hasil uji validitas konvergen pada variabel *Behavioral Intention* yang terdiri dari 10 item pernyataan menunjukkan keseluruhan dinyatakan valid dengan *outer loading* >0.70. Uji Validitas Konvergen juga dinilai dari hasil AVE yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Average Variance Extracted

Variabel	Average Variance Extracted
<i>Behavioral Intention</i>	0.520
Kepuasan Pengguna	0.536
Kualitas Pelayanan	0.508

Sumber: Output *SmartPLS4*

Angka AVE setiap variabel, yaitu variabel *Behavioral Intention* (0.520), Kepuasan Pengguna (0.536), dan Kualitas Pelayanan (0.508) menunjukkan nilai AVE $\geq 0,50$ maka seluruh instrumen penelitian dinyatakan memenuhi kriteria atau valid.

b. Validitas Diskriminan

Uji Validitas Diskriminan memiliki syarat bahwa setiap variabel harus memiliki nilai HTMT <0.85.

Tabel 4. Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	<i>Behavioral Intention</i>	Kepuasan Pengguna	Kualitas Pelayanan
<i>Behavioral Intention</i>			
Kepuasan Pengguna	0.839		
Kualitas Pelayanan	0.700	0.751	

Sumber: Output SmartPLS4

Nilai HTMT ditemukan pada hubungan antara Kepuasan Pengguna dan *Behavioral Intention*; Kualitas Pelayanan dan *Behavioral Intention*; Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna secara keseluruhan di bawah 0.850. Artinya, variabel yang digunakan pada penelitian ini memiliki korelasi yang kuat, tetapi masih bisa dibedakan secara konseptual.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila konstruk nilai dari *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability* >0,70.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)
<i>Behavioral Intention</i>	0.898	0.916
Kepuasan Pengguna	0.827	0.874
Kualitas Pelayanan	0.940	0.946

Sumber: Output SmartPLS4

Hasil uji reliabilitas pada ketiga variabel menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability* di atas 0.700. Artinya, seluruh instrumen diakui keandalannya sehingga dapat dilanjutkan ke tahap penilaian dan uji selanjutnya.

3. Uji Multikolinearitas

Apabila VIF>5 maka terdapat masalah kolinearitas sedangkan VIF<5 berarti tidak ada masalah kolinearitas.

Tabel 6. Uji Multikolinearitas Inner Model

Variabel	VIF
Kepuasan Pengguna → <i>Behavioral Intention</i>	1.861
Kualitas Pelayanan → <i>Behavioral Intention</i>	1.861
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pengguna	1.000

Sumber: Output SmartPLS4

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada terlihat bahwa semua variabel prediktor memiliki nilai VIF di bawah 5. Artinya, tidak terdapat indikasi kolinearitas antar variabel prediktor sehingga koefisien jalur (*path coefficient*) tidak bias.

4. R-Square

Kriteria nilai *R-Square* adalah 0,75 (besar), 0,50 (moderat), dan 0,25 (kecil).

Tabel 7. Tabel R-Square

	R-square	R-square adjusted	Kategori
<i>Behavioral Intention</i>	0.587	0.578	Moderat
Kepuasan Pengguna	0.463	0.457	Moderat

Sumber: Output SmartPLS4

- a. Nilai *R-square* dari *Behavioral Intention* adalah 0.587 dan masuk dalam kategori moderat. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* dibentuk oleh Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pengguna sebesar 58,7%; sedangkan 41,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini
- b. Nilai *R-square* dari Kepuasan Pengguna adalah 0.463 dan masuk dalam kategori

kecil. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna dibentuk oleh Kualitas Pelayanan sebesar 46,3%; sedangkan 53,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

5. *F-Square*

Kategori nilai *F-Square* meliputi 0,02 yang menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh besar

Tabel 8. Tabel *F-Square*

	Kepuasan Pengguna	Behavioral Intention	Kualitas Pelayanan
Behavioral Intention			
Kualitas Pelayanan	0.861	0.103	
Kepuasan Pengguna		0.388	

Sumber: Output SmartPLS4

- Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna mendapatkan nilai *F-Square* 0.861 yang berarti berpengaruh besar
- Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Behavioral Intention* mendapatkan nilai *F-Square* 0.103 yang berarti berpengaruh kecil
- Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap *Behavioral Intention* mendapatkan nilai *F-Square* 0.388 yang berarti berpengaruh besar

6. Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Path Coefficients digunakan untuk menguji kekuatan dan arah pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen, baik pengaruh

langsung maupun pengaruh tidak langsung. Koefisien jalur juga dilakukan untuk membuktikan hipotesis melalui pengujian signifikansi pengaruh dengan merujuk pada nilai *t-statistics* dan *p-values* yang dihasilkan dari proses *bootstrapping*.

Tabel 9. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	<i>Path Coefficient</i>	<i>t-statistics</i>	<i>p-values</i>	Kesimpulan
Direct Effect				
K → KEP	0.680	11.648	0.000	Ha1 Diterima
K → BI	0.282	2.787	0.003	Ha2 Diterima
KEP → BI	0.546	6.185	0.000	Ha3 Diterima
Specific Indirect Effects				
K → KEP → BI	0.371	5.542	0.000	Ha4 Diterima

Sumber: Output SmartPLS4

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek

Tabel 10. Hasil Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis	<i>Path Coefficient</i>	<i>t-statistics</i>	<i>p-values</i>	Kesimpulan
Direct Effect				
K → KEP	0.680	11.648	0.000	Ha1 Diterima

Sumber: Output SmartPLS4

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dilihat dari nilai Koefisien jalur sebesar 0.680, lebih tinggi dibandingkan dengan koefisien jalur lain dengan *p-values* $0.000 < 0,05$ dan *t-statistics* $11.648 > 1,65$ serta *F-square* 0.861 yang berarti kontribusi pengaruhnya besar maka **Ha1 diterima dan H01 ditolak**. Pengaruh positif mengindikasikan hubungan searah apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh LRT Jabodebek dinilai sesuai bahkan melebihi

harapan pengguna maka Kepuasan Pengguna juga turut meningkat.

Grand Mean variabel kualitas pelayanan sebesar 4,349 atau dalam kategori sangat baik, mengindikasikan responden menilai Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pengelola LRT Jabodebek telah memenuhi harapan pengguna. Item pernyataan *assurance* (Jaminan) memiliki *mean* paling tinggi, terutama terkait rasa aman dengan *mean* 4,52. Sejumlah 56 responden mengkategorikan Kualitas Pelayanan yang diberikan LRT Jabodebek sangat baik, 39 responden mengkategorikan baik, dan 5 mengkategorikan cukup baik.

Adapun item lain yang sudah dinilai baik oleh pengguna, yaitu keakuratan informasi layanan, kebersihan fasilitas, kerapian petugas, kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan terkait layanan dengan tepat, sikap ramah dan sopan petugas, dan kemampuan memenuhi hak pengguna prioritas. Kualitas pelayanan yang baik mampu membuat pengguna merasa aman dan nyaman selama perjalanan dengan LRT Jabodebek.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa beberapa item masih berada di bawah rata-rata variabel. Item pernyataan *reliability* terkait dengan operasional LRT Jabodebek yang belum sesuai dengan waktu operasional menjadi yang paling rendah dengan rata-rata 4,23.

Adapun item lain yang masih di bawah rata-rata, yaitu konsistensi *headway* atau waktu tunggu antar kereta, keberfungsian fasilitas LRT Jabodebek, papan penunjuk arah yang masih sulit untuk dibaca, kesigapan petugas dalam menyampaikan informasi terkait gangguan dan keterlambatan, kesigapan petugas dalam memberikan solusi atas keluhan pengguna, kesigapan petugas dalam memberikan bantuan saat menghadapi situasi darurat, dan keaktifan petugas memberikan bantuan kepada pengguna yang kesusahan atau kebingungan. Masih adanya masalah pada kualitas layanan, harus menjadi perhatian untuk segera diatasi oleh manajerial LRT Jabodebek agar Kepuasan Pengguna juga turut meningkat dan berdampak baik bagi keuntungan perusahaan.

Hasil penelitian ini selaras dengan *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) oleh Oliver (1980) yang menyatakan bahwa ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna maka akan membentuk Kepuasan Pengguna. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Wahono dan Putranto (2024) menemukan bahwa Kualitas Pelayanan LRT Jabodebek rute DKI Jakarta mampu memberikan dampak yang besar dan signifikan terhadap kepuasan pada pelanggan yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur Kualitas Pelayanan ke kepuasan pelanggan sebesar 0,838, lebih tinggi dibandingkan koefisien jalur lain.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Behavioral Intention Pengguna LRT Jabodebek

Tabel 11. Hasil Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis	Path Coefficient	t-statistics	p-values	Kesimpulan
Direct Effect				
K → BI	0.282	2.787	0.003	Ha2 Diterima

Sumber: Output SmartPLS4

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dilihat dari nilai Koefisien jalur sebesar 0.282, menjadi koefisien jalur terendah dibanding koefisien jalur lain dengan *p-values* $0.003 < 0,05$ dan *t-statistics* $2.787 > 1,65$ serta *F-square* 0.103 yang berarti kontribusi pengaruhnya kecil maka **Ha2 diterima dan H02 ditolak**. Pengaruh positif menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan terhadap *Behavioral Intention* memiliki arah hubungan searah sehingga apabila persepsi pengguna LRT Jabodebek terhadap Kualitas Pelayanan baik maka turut meningkatkan *Behavioral Intention* yang menguntungkan (*favorable Behavioral Intention*) yang tercermin dari adanya niat pengguna untuk terus menggunakan layanan LRT Jabodebek.

Nilai *grand mean* variabel *Behavioral Intention* sebesar 3,966 atau dalam kategori baik. Artinya, mayoritas pengguna layanan LRT Jabodebek yang menjadi responden dalam penelitian setuju terhadap pernyataan yang menggambarkan

niat positif pengguna terhadap LRT Jabodebek. Sebanyak 46 responden mengategorikan *Behavioral Intention* sangat baik, 28 mengategorikan baik, 20 mengategorikan cukup baik, dan 6 mengategorikan tidak baik.

Beberapa item sudah berada di atas *grand mean*. Kesiediaan untuk merekomendasikan LRT Jabodebek kepada orang lain menjadi *mean* tertinggi, yaitu 4,19. Selanjutnya, beberapa item pernyataan yang di atas rata-rata variabel, yaitu niat menjadikan LRT Jabodebek sebagai pilihan utama perjalanan harian, niat menggunakan LRT Jabodebek dalam jangka panjang, dan pengguna yang akan menyampaikan keluhan terkait layanan LRT Jabodebek kepada pihak internal, yaitu LRT dan KAI serta kepada pihak eksternal, yaitu orang-orang terdekat ataupun pengguna LRT yang lain secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa responden tidak hanya memiliki niat untuk terus menggunakan layanan, tetapi juga aktif terlibat dalam mendukung keberlanjutan layanan melalui penyampaian keluhan langsung ke petugas LRT.

Namun, terdapat beberapa item yang nilainya masih di bawah rata-rata variabel. Item pernyataan yang memiliki rata-rata terendah dengan *mean* 3,55 terkait dengan pengguna yang membagikan pengalaman buruk di media sosial. Adapun pernyataan lain yang juga masih di bawah rata-rata, yaitu *willingness to more* atau kesiediaan

membayar lebih pada jam sibuk dan kesediaan membayar LRT yang tarifnya lebih tinggi dibandingkan dengan transportasi lain serta adanya kecenderungan pengguna untuk berpindah ke transportasi umum lain karena adanya keterbatasan rute LRT, aksesibilitas transportasi publik lain yang lebih mudah dijangkau, *headway* yang kurang konsisten, dan adanya gangguan operasional yang membuat pengguna merasa kurang aman. Beberapa item ini memiliki celah yang berpotensi memicu *unfavorable behavioral intention* jika tidak segera diperbaiki.

Temuan ini selaras dengan penelitian Cronin et al. (2000) dan Zeithaml et al. (1996) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan *Behavioral Intention* karena mampu memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian Mayrisha (2023) yang juga menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL Kualitas Pelayanan memiliki kontribusi dalam memengaruhi niat penggunaan kembali Jaklingko. Niat perilaku yang positif tentunya akan memberikan keuntungan bagi pengelola layanan.

c. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Behavioral Intention Pengguna LRT Jabodebek

Tabel 12. Hasil Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis	Path Coefficient	t-statistics	p-values	Kesimpulan
Direct Effect				
KEP → BI	0.546	6.185	0.000	Ha3 Diterima

Sumber: Output SmartPLS4

Pengukuran Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini khusus untuk menilai kebutuhan emosional, yaitu rasa tenang dan bebas stress serta bebas dari rasa cemas karena perjalanan yang diberikan oleh LRT Jabodebek terkoordinasi dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dilihat dari nilai Koefisien jalur sebesar 0.546 dengan *p-values* $0.000 < 0,05$ dan *t-statistics* $6.185 > 1,65$ serta *F-square* 0.388 yang berarti kontribusi pengaruhnya besar maka **Ha3 diterima dan H03 ditolak**. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna terhadap *Behavioral Intention* memiliki hubungan yang searah sehingga Kepuasan Pengguna dapat mendorong meningkatnya *Behavioral Intention*.

Grand mean variabel Kepuasan Pengguna sebesar 4,27 atau dalam kategori sangat baik. Artinya, pengguna yang menggunakan layanan LRT Jabodebek dan menjadi responden pada penelitian setuju terhadap pernyataan dalam variabel. Kinerja aktual LRT Jabodebek yang terkoordinasi dengan baik sehingga bebas dari rasa cemas menjadi item tertinggi dengan nilai *mean*

4,34. Untuk item pernyataan ekspektasi perjalanan yang terbebas dari rasa cemas mendapat nilai *mean* 4,27 dan item diskonfirmasi dengan nilai 4,29. Hasil ini mengindikasikan adanya *positive disconfirmation* dimana kinerja aktual lebih besar dibandingkan dengan ekpektasi pengguna sehingga pengelola LRT Jabodebek harus terus mempertahankan perjalanan yang membuat pengguna merasa bebas dari rasa cemas dengan terus mempertahankan hingga meningkatkan koordinasi yang baik.

Item diskonfirmasi atas perjalanan LRT Jabodebek yang tenang dan bebas dari rasa stress memiliki *mean* terendah dan berada di bawah *grand mean*, yaitu 4,17. Untuk *mean* ekspektasi pengguna LRT Jabodebek atas perjalanan yang tenang dan bebas dari rasa stress adalah 4,33 dan kinerja aktualnya 4,22. *Mean* kinerja masih di bawah ekspektasi, dalam teori EDT ini masuk ke dalam *negative disconfirmation* dengan *gap* yang relatif kecil (-0,11). Diskonfirmasi negatif dengan *gap* yang kecil ini cenderung tetap menghasilkan kepuasan karena kinerja aktualnya berada di dalam kategori sangat baik. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek ketenangan perjalanan masih perlu ditingkatkan agar kinerja layanan dapat melampaui ekspektasi pengguna dan menghasilkan *positive disconfirmation*.

Berdasarkan kategorisasi Kepuasan

Pengguna, sebanyak 54 responden mengkategorikan sangat baik, 40 responden mengkategorikan baik, 5 mengkategorikan cukup baik, dan 1 tidak baik. Tingkat Kepuasan Pengguna yang tinggi memengaruhi meningkatkan *Behavioral Intention* sehingga setiap layanan yang dikelola baik oleh pemerintah maupun swasta harus memastikan bahwa pengguna merasa puas.

Hasil temuan penelitian sejalan dengan yang diungkapkan oleh Anderson and Sullivan (dalam Zeithaml et al., 1996) dan Oliver (1980) bahwa semakin tinggi Kepuasan Pengguna maka semakin tinggi juga niat untuk menggunakan layanan kembali. Hasil penelitian juga selaras dengan Febrianis dan Rahmidani (2022) menemukan bahwa pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 78,83% atau tergolong kuat dengan koefisien jalur sebesar 0,611 yang mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna Lion Air menentukan *Behavioral Intention*.

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Behavioral Intention* melalui Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek

Tabel 13. Hasil Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis	Path Coefficient	t-statistics	p-values	Kesimpulan
Specific Indirect Effects				
K → KEP → BI	0.371	5.542	0.000	<i>Partial Mediation</i>

Sumber: Output SmartPLS4

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap *Behavioral Intention* melalui Kepuasan Pengguna dengan Koefisien jalur sebesar 0.371 dan *p-values* $0.000 < 0,05$ serta *t-statistics* $5.542 > 1,65$ maka **Ha4 diterima dan H04 ditolak.** Berdasarkan nilai koefisien jalur, pengaruh tidak langsung dalam penelitian ini lebih tinggi dibandingkan pengaruh langsung Kualitas Pelayanan ke *Behavioral Intention*. Artinya, salah satu strategi utama untuk meningkatkan *Behavioral Intention* lebih efektif melalui peningkatan Kepuasan Pengguna yang terbentuk dari Kualitas Pelayanan yang diberikan. Mediasi yang ada dikategorikan sebagai mediasi Parsial karena baik sebelum dan setelah dimasukkan variabel mediasi, yaitu Kepuasan Pengguna, hasilnya tetap signifikan. Semakin tinggi penilaian pengguna terhadap Kualitas Pelayanan maka akan memengaruhi Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek yang pada akhirnya berdampak positif terhadap meningkatnya *Behavioral Intention*.

Hasil penelitian ini selaras dengan Zeithaml et al. (1996) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan yang memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna akan menciptakan Kepuasan Pengguna yang selanjutnya mendorong *Behavioral Intention*, seperti niat untuk menggunakan kembali suatu layanan dan mengurangi ketertarikan terhadap layanan dari pihak lain sehingga kepuasan pengguna disini berperan sebagai mediator. Hasil penelitian

juga sejalan dengan penelitian Sari dan Purwanto (2022) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memengaruhi *Behavioral Intention* sehingga perusahaan perlu memberikan pelayanan terbaik untuk menciptakan kepuasan pelanggan karena kepuasan sangat krusial dalam memengaruhi tindakan seseorang di masa depan. Karimah (2019) juga menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan ke *Behavioral Intention* mendominasi, yaitu 34,8%, sedangkan pengaruh langsungnya hanya 25%.

KESIMPULAN

- a. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki rata-rata variabel 4,349, masuk kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan LRT Jabodebek secara umum dapat dikatakan sudah baik dan mampu memenuhi harapan pengguna. Namun, masih terdapat masalah pada kualitas pelayanan terkait ketepatan waktu tiba dan berangkat yang belum sesuai dengan jadwal, *headway* belum konsisten, fasilitas di kereta dan di stasiun LRT Jabodebek kurang berfungsi dengan baik dan menjadi *mean* terendah, papan informasi yang sulit untuk dibaca terutama oleh pengguna yang menggunakan kacamata, kurangnya kesigapan petugas dalam menyampaikan informasi keterlambatan/gangguan, petugas yang

- kurang tanggap dalam memberi solusi, dan petugas yang kurang aktif dalam memberikan bantuan.
- b. Variabel Kepuasan Pengguna memiliki rata-rata variabel 4,27, masuk kategori sangat baik. Namun, masih terdapat gap kecil di mana *mean* kinerja aktual lebih kecil dibandingkan dengan ekspektasi pengguna akan perjalanan yang memberikan rasa tenang dan bebas dari stress serta *mean* diskonfirmasi yang berada di bawah rata-rata variabel karena pada saat *rush hour* tetap berdesakkan dan beberapa kali menemui pengguna yang berbicara dengan suara keras di dalam gerbong.
 - c. Variabel *Behavioral Intention* memiliki rata-rata variabel 3,966, masuk kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna yang menjadi responden memiliki niat positif terhadap LRT Jabodebek. Namun, masih terdapat responden yang memiliki kecenderungan untuk berpindah ke moda transportasi lain dalam waktu dekat karena beberapa faktor, seperti jangkauan rute yang terbatas, gangguan operasional, *headway* yang kurang konsisten dan sensitivitas terhadap tarif.
 - d. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan LRT Jabodebek terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai koefisien jalur 0.680, nilai *t-statistics* 11.648 > 1,65, *p-values* 0.000 < 0,05, dan *F-Square* 0.861 yang menunjukkan kontribusi pengaruhnya besar → **Ha1 Diterima dan H01 ditolak.**
 - e. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan LRT Jabodebek terhadap *Behavioral Intention* dengan nilai koefisien jalur 0.282, nilai *t-statistics* 2.787 > 1,65, *p-values* 0.003 < 0,05, dan *F-Square* 0.103 yang menunjukkan kontribusi pengaruhnya kecil → **Ha2 Diterima dan H02 Ditolak.**
 - f. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Pengguna LRT Jabodebek terhadap *Behavioral Intention* dengan nilai koefisien jalur 0.546, nilai *t-statistics* 6.185 > 1,65, *p-values* 0.000 < 0,05, dan *F-Square* 0.388 yang menunjukkan kontribusi pengaruhnya besar → **Ha3 Diterima dan H03 Ditolak.**
 - g. Pengaruh tidak langsung variabel Kualitas Pelayanan terhadap *Behavioral Intention* melalui Kepuasan Pengguna sebagai variabel intervening menunjukkan arah yang positif dan signifikan dengan nilai koefisien jalur 0.371, nilai *t-statistics* 5.542 > 1,65, dan *p-values* 0.000 < 0,05. Koefisien jalur pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap *Behavioral*

Intention lebih besar dibandingkan koefisien jalur pengaruh langsung. Artinya, jika persepsi pengguna terhadap layanan LRT Jabodebek baik maka akan meningkatkan rasa puas yang selanjutnya akan berdampak positif pada *Behavioral Intention*

→ **Ha4 diterima dan H04 ditolak.**

SARAN

- a. Untuk Variabel Kualitas Pelayanan, diperlukan peningkatan terkait *reliability* (keandalan) karena item pernyataan terkait ketepatan waktu tiba dan berangkat sesuai dengan jadwal operasional memiliki nilai *mean* terendah dan item konsistensi *headway* juga berada di bawah rata-rata variabel. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kedua masalah tersebut, PT KAI sebagai pengelola operasional perlu terus mengoptimalkan sistem persinyalan guna memastikan terwujudnya *On-Time Performance* (OTP) yang lebih konsisten. Selain itu, pengoperasian empat kereta cadangan terutama pada jam sibuk dapat menjadi salah satu strategi untuk mengurangi *headway* yang terlalu lama.
- b. Keberfungsian fasilitas di kereta dan di stasiun masih menjadi keluhan pengguna maka pengelola LRT Jabodebek harus lebih intensif melakukan pemantauan rutin terhadap fasilitas untuk mendeteksi dan memperbaiki masalah secara cepat dan tepat. Khusus untuk lift dan eskalator yang sedang dalam perbaikan atau perawatan, berikan estimasi kapan dapat digunakan kembali agar pengguna mendapatkan kepastian. Lalu, untuk ukuran *font* dan ketinggian papan penunjuk arah perlu disesuaikan agar lebih mudah dibaca pengguna, terutama untuk pengguna kacamata Selanjutnya, untuk fasilitas di dalam kereta, suhu AC dapat disesuaikan dengan kepadatan penumpang agar lebih nyaman.
- c. Pengelola LRT Jabodebek juga perlu meningkatkan responsivitas petugas, terutama saat terjadi gangguan operasional. Informasi gangguan yang mengakibatkan keterlambatan harus disampaikan lebih cepat dan serentak melalui speaker di stasiun, dalam kereta, dan media sosial. Petugas juga harus lebih sigap memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan pengguna, menguasai pengetahuan mengenai layanan, dan lebih sigap saat situasi darurat, seperti mengevakuasi dengan cepat dan aman pengguna kereta yang mati di tengah jalur.
- d. Petugas LRT Jabodebek perlu lebih proaktif menawarkan bantuan kepada pengguna yang kesulitan dengan langsung menyapa, bertanya, dan mengarahkan dengan baik tanpa

menunggu diminta. Selain itu, petugas harus lebih tegas menegur pengguna yang tidak tertib, seperti berbicara dengan suara keras di dalam kereta.

- e. Membuat kanal aduan khusus LRT Jabodebek yang terpisah dengan pelayanan PT KAI lainnya dan mudah diakses. Hal ini penting untuk memastikan aduan terkait masalah pelayanan lebih terstruktur, memudahkan pengguna karena dapat menulis keluhan dari mana saja, ditangani lebih cepat, dan lebih mudah di *tracking* status penyelesaian masalahnya.
- f. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel lain yang masih relevan dengan variabel yang sudah ada dalam penelitian ini, seperti Pengalaman Pengguna, Kepercayaan (*Trust*), *Perceived Value*, dan Penanganan Aduan. Penambahan variabel dilakukan agar analisis lebih lebih komprehensif menjelaskan bagaimana variabel lain memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention*.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (ribu jiwa). <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html>
- Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik Komuter Jabodetabek (Hasil Survei Komuter Jabodetabek 2023). Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/03/28/33b6bef825944e576e7ea3ba/statistik-komuter-jabodetabek-hasil-survei-komuter-jabodetabek-2023.html>
- Cronin, J.J., Brady, M.K., and Hult, G.T.M. 2000. Assessing The Effect of Quality, Value, And Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions In Service Environments. *Jornal of Retailing*, 76(2):193-218.
- Damiana. (2025, January 7). Makin parah! Jakarta jadi kota termacet no. 7 di dunia. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20250107132320-4-601332/makin-parah-jakarta-jadi-kota-termacet-no-7-di-dunia>
- Febrianis, R., & Rahmidani, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Behavior Intention Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan PT.Lion Mentari Airlines. *Jurnal Ecogen*, 5(3), 451. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v5i3.13724>
- Goodstats. (2024, September 19). Hampir 80% komuter Jabodetabek memilih gunakan kendaraan pribadi. GoodStats. <https://data.goodstats.id/statistic/hampir-80-komuter-jabodetabek-memilih-gunakan-kendaraan-pribadi-k2igx>
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. Diakses melalui iPusnas
- Investor Daily. (2023, Juli 13). Masyarakat sambut positif rencana pengoperasian LRT Jabodebek. <https://investor.id/business/335120/masyarakat-sambut-positif-rencana-pengoperasian-lrt-jabodebek>

- Karimah, D. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Behavioral Intention (Survei Pada Tamu Fendi's Guest House Kota Malang)*.
- Lathifah, S. M. (2023). Pengaruh Faktor Ekonomi dan Faktor Sosial Pada Pola Pengguna Transportasi Publik Transjakarta di Jakarta Menggunakan Metode Association Rule. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Mayrisha, D. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) Pengguna Mikrotrans Jaklingko di DKI. *GEMA PUBLICA*, 8(1), 42-55. <https://doi.org/10.14710/gp.8.1.2023.42-55>
- Nasution, S. M. A., & Nasution, A. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*. 2(1), pp. 142-155. <https://doi.org/10.30596/snk.v2i1.8247>
- Nazir, M. (2014). Metode Penelitian. In *Metode Penelitian* (9th ed., pp. 153–154). Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia
- Nur, N. K., Rangan, P. R., Mahyuddin, M., Halim, H., Tumpu, M., Sugiyanto, G., & Rosyida, E. E. (2021). Sistem transportasi. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.proquest.com/docview/228609374?pq-origsite=gscholar&cbl=41988&fromopenview=true&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Rosa, Y. Del., Idwar, Z. A., & Indriani, S. (2024). Ukuran Optimal Kota Padang Provinsi Sumatera Barat Berdasarkan Sudut Pandang Ekonomi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 26(1), 190–205. <https://doi.org/10.47233/jebd.v26i1.1296>
- Sari, K. I., & Purwanto, H. (2022, October). Pengaruh perceived value dan kualitas layanan terhadap behavioral intention dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi Pada Pelanggan IndiHome di Kota Madiun). In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*. Vol. 4.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D* (pp. 2–277). Bandung : ALFABETA.
- Utama, R., & Alizar, A. (2024). Analisis Persepsi Penumpang Pada Pelayanan LRT JABODEBEK. *Jurnal Ilmiah Telsinas Elektro, Sipil Dan Teknik Informasi*, 7(2), 118-127. <https://doi.org/10.38043/telsinas.v7i2.5401>
- Wahono, D., Leksmono, D., & Putranto, S. (2024). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN LRT JABODEBEK RUTE DKI JAKARTA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS. In *Agustus* (Vol. 7, Issue 3). 10.24912/jmts.v7i3.30753
- Wibowo, A. E. (2017). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention. *Jurnal Elektornik*, 1(1), 75–88.
- World Bank. (2015, January 26). *Perluasan Kota di Asia Timur - Indonesia*.

<https://www.worldbank.org/in/news/feature/2015/01/26/urban-expansion-in-east-asia-indonesia>

Zaky, M. (2019). *Dampak kemacetan terhadap pendapatan pekerja komuter di barombong* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
<https://doi.org/10.2307/1251929>.

