

Ari Subowo  
30/12-2024

**PENGARUH RESPONSIVITAS DAN BUKTI FISIK TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* (NIAT PERILAKU) MASYARAKAT PENGGUNA BRT TRANS SEMARANG**

Ratna Sephia Nur Diana, Ari Subowo

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id>, Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

**ABSTRACT**

*The increasing number of BRT Trans Semarang users has not been accompanied by adequate service quality, particularly in terms of personnel Responsiveness and Tangibles related to facilities and infrastructure, resulting in public complaints. This study aims to analyze the partial and simultaneous effects of Responsiveness (X1) and Tangibles (X2) on the Behavioral Intention (Y) of BRT Trans Semarang users. The research focuses on users of BRT Trans Semarang and employs a quantitative explanatory approach. Primary data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents selected using proportional random sampling. Data analysis techniques included validity and reliability tests, Kendall's Tau correlation, multiple correlation analysis, and the coefficient of determination. The results indicate that Responsiveness has a positive and significant effect on Behavioral Intention with a contribution of 20.25%, while Tangibles also show a positive and significant effect with a contribution of 22.28%. Simultaneously, both variables significantly influence Behavioral Intention with a combined contribution of 33.6%. The study concludes that improving service quality, especially personnel responsiveness and tangible aspects of service, is crucial to strengthening users' intention to continue using BRT Trans Semarang.*

**Keywords:** Responsiveness, Tangibles, Behavioral Intention, BRT Trans Semarang

---

**PENDAHULUAN**

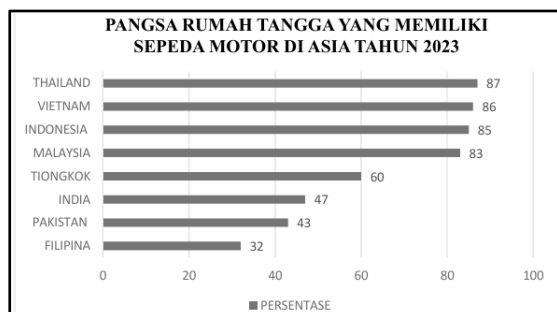
Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak keempat di dunia setelah India, Tiongkok, dan Amerika Serikat yaitu berjumlah lebih dari 280 juta jiwa menjadikan transportasi memiliki

peran yang sangat penting untuk memudahkan masyarakat atau barang melakukan mobilitas ke seluruh wilayah Indonesia (Syahputri et al., 2023). Tingginya kebutuhan transportasi di Indonesia menimbulkan beberapa masalah

yang besar, salah satunya adalah kemacetan yang dari tahun ke tahun tidak kunjung usai karena masyarakat yang membutuhkan transportasi banyak yang memilih menggunakan transportasi pribadi daripada memilih menggunakan transportasi umum (Putri & Sahara, 2023).

Transportasi publik merupakan bagian dari administrasi publik yang mencerminkan peran dan tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Rodiyah et al. (2022) menyampaikan pendapat yang sejalan bahwa administrasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan memiliki peran memberikan pelayanan publik bagi masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah guna memenuhi kebutuhan publik.

Fakta empiris yang disampaikan oleh Gambar 1. di bawah ini membuktikan Indonesia menempati posisi ke-3 negara dengan tingkat kepemilikan sepeda motor tertinggi di Asia pada tahun 2023:



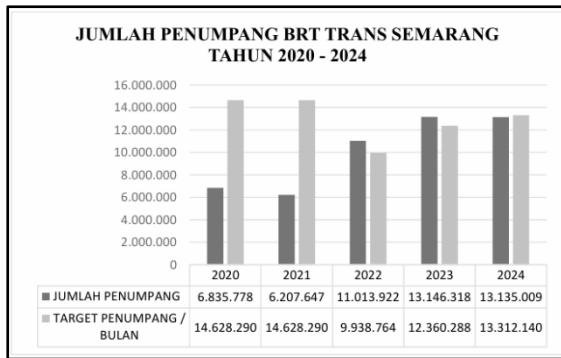
**Gambar 1.** Data Pangsa Rumah Tangga yang Memiliki Sepeda Motor di Asia Tahun 2023

*Sumber : Statista dalam Goodstats (2025, telah diolah kembali (2025))*

Gambar 1. menjelaskan mengenai data rumah tangga yang memiliki sepeda motor di Asia pada tahun 2023. Data menunjukkan terdapat 85% rumah tangga di Indonesia yang setidaknya memiliki satu unit sepeda motor.

Kota Semarang merupakan kota metropolitan terbesar kelima di Indonesia sekaligus berperan sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah (Safitri et al., 2021). Meskipun menempati peringkat tersebut, Kota Semarang menunjukkan kinerja layanan transportasi publik yang menonjol melalui penyelenggaraan BRT Trans Semarang, yang mencatat jumlah penumpang tertinggi secara nasional pada tahun 2023 sebesar 13.146.318 orang. Capaian ini mencerminkan tingginya tingkat pemanfaatan layanan transportasi publik oleh masyarakat (Trianita & Herawati, 2025). Namun, realita yang ada menunjukkan bahwa tingginya tingkat penggunaan layanan tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas pelayanan yang optimal.

Fakta menunjukkan bahwa jumlah penumpang BRT Trans Semarang pada periode 2020–2024 mengalami fluktuasi dan belum sepenuhnya konsisten dalam mencapai target yang ditetapkan. Berikut data mengenai jumlah penumpang BRT Trans Semarang Tahun 2020-2024:



**Gambar 2.** Data Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang Tahun 2020 – 2024  
*Sumber: BLU UPTD Trans Semarang (2025), telah diolah kembali (2025)*

Data pada Gambar 2. menunjukkan bahwa pada tahun 2020 dan 2021 jumlah penumpang BRT Trans Semarang masih jauh di bawah target, masing-masing sebesar 6.835.778 dan 6.207.647 penumpang dari target 14.628.290 penumpang. Pada tahun 2022 jumlah penumpang meningkat menjadi 11.013.922 penumpang dan melampaui target 9.938.764 penumpang, sedangkan pada tahun 2023 dan 2024 masing-masing tercatat sebesar 13.146.318 dan 13.135.009 penumpang, relatif mendekati target yang ditetapkan.

Berdasarkan capaian di atas, peningkatan jumlah penumpang BRT Trans Semarang menunjukkan pemulihan penggunaan transportasi publik pasca pandemi. Namun, capaian yang mendekati target belum mencerminkan kualitas pelayanan yang optimal, ditandai dengan jumlah keluhan masyarakat terhadap layanan BRT Trans Semarang meningkat pada periode akhir sebagaimana berikut:



**Gambar 3.** Data Rekapitulasi Keluhan BRT Trans Semarang Tahun 2020 – 2024  
*Sumber : BLU UPTD Trans Semarang (2025), telah diolah kembali (2025)*

Data pada Gambar 3. mengenai rekapitulasi keluhan BRT Trans Semarang tahun 2020-2024 menunjukkan fluktuasi jumlah pengaduan masyarakat dengan kecenderungan meningkat pada periode terakhir. Tingginya jumlah keluhan pada periode 2022–2024 mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah pengguna belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal.

Evidensi faktual diperoleh melalui studi literatur yang menunjukkan adanya asumsi bahwa niat sebagian pengguna BRT Trans Semarang untuk tidak menggunakan kembali layanan dipengaruhi oleh pelayanan yang belum memenuhi harapan. Argumentasi tersebut didukung oleh rekapitulasi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna BRT Trans Semarang kepada BLU UPTD Trans Semarang sebagaimana berikut:

**Tabel 1.** Rekapitulasi Aduan BRT Trans Semarang Tahun 2020 – 2024

| JENIS KELUHAN                                | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------------------------------------|------|------|------|------|
| Komplain Kondisi Armada (AC, pintu, mesin)   | 4    | 142  | 73   | 167  |
| Komplain Pelayanan Petugas Ticketing/BRT     | 22   | 75   | 166  | 120  |
| Komplain Pelayanan Pengemudi/Sopir           | 16   | 96   | 135  | 124  |
| Komplain Kondisi Shelter/Halte               | 2    | 51   | 21   | 80   |
| Komplain Interval Armada dan Waktu Pelayanan | 5    | 12   | 18   | 21   |

Sumber : BLU UPTD Trans Semarang (2025), telah diolah kembali (2025)

Data keluhan pengguna BRT Trans Semarang periode 2020–2024 di atas menunjukkan bahwa permasalahan layanan didominasi oleh aspek Bukti Fisik, seperti kondisi armada dan shelter, serta Responsivitas, yang tercermin dari pelayanan petugas dan pengemudi. Peningkatan keluhan pada kedua aspek tersebut mengindikasikan bahwa kualitas sarana fisik dan ketanggapan layanan masih menjadi permasalahan utama yang dirasakan oleh pengguna.

Relevan dengan penelitian Mayrisha (2023) dalam studinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Behavioral Intention Pengguna Mikrotrans Jaklingko di DKI Jakarta” menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap *Behavioral Intention* pengguna Mikrotrans Jaklingko menghasilkan Faktor yang paling dominan

adalah *tangible* (52,41%) serta *responsiveness* (44,86%).

Rhee Seung-Kyu dan Rha (2009) serta Ramseook-Munhurrin et al. (2010) dalam Mayrisha (2023) menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh terpenuhinya standar layanan tetapi juga oleh respon perilaku masyarakat. Persepsi kualitas layanan yang memenuhi harapan masyarakat mendorong terbentuknya *Behavioral Intention* positif, seperti penggunaan ulang, merekomendasikan, dan percaya pada pelayanan publik.

Merupakan hal yang menarik untuk mengkaji secara mendalam pengaruh kualitas pelayanan, khususnya dimensi Responsivitas dan Bukti Fisik, terhadap *Behavioral Intention* pengguna layanan transportasi publik. Hasil penelusuran terhadap berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai pengaruh kedua dimensi kualitas pelayanan tersebut terhadap niat perilaku pengguna BRT Trans Semarang masih relatif terbatas. Kondisi ini menegaskan adanya celah penelitian yang perlu diisi guna memahami bagaimana responsivitas pelayanan dan kelayakan bukti fisik dapat membentuk *Behavioral Intention* masyarakat pengguna terhadap layanan BRT Trans Semarang.

## RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pengaruh Responsivitas (X1) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) (Y) Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh Bukti Fisik (X2) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) (Y) Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) (Y) Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang ?

## KAJIAN TEORI

### A. Administrasi Publik

Pengertian Administrasi Publik dijelaskan oleh Pasolong (2019) adalah bentuk kerjasama antara sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan guna memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Administrasi Publik menurut Volska (2020) adalah konsep multidimensional yang mencakup pemerintahan negara, pemerintah daerah, serta berkembang sebagai bidang keilmuan yang utuh. Ruang lingkup kajiannya meliputi manajemen publik dalam pelayanan sipil dan analisis program dan kebijakan publik melalui perencanaan strategis.

### B. Manajemen Publik

Manajemen publik menurut Malawat (2022) adalah studi interdisipliner yang

membahas aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* dengan pemanfaatan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, serta publik yang diterapkan baik pada sektor publik yaitu pemerintahan maupun pada sektor non pemerintahan yang bersifat non profit, dengan demikian manajemen publik dapat pula dipahami secara lebih khusus sebagai manajemen pelayanan publik.

Perkembangan konsep manajemen publik menurut Satibi (2023) yakni pada tahun 2023 muncul konsep *The New Public Services (NPS)* yang menekankan bahwa pemerintah seharusnya melayani warga negara, membangun kepentingan bersama, menjunjung kolaborasi demokratis, memperhatikan akuntabilitas secara lebih luas, serta menghargai manusia dan kebersamaan, bukan hanya sekedar produktivitas.

### C. Manajemen Pelayanan Publik

Winarsih & Ratminto (2013) dalam Pangkey & Rantung (2023) yaitu suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan, atau menyerahkan barang dan jasa kepada masyarakat serta suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas – aktivitas pelayanan

publik demi tercapainya tujuan – tujuan pelayanan publik.

Standar pelayanan publik menurut Pasal 21 Huruf G dan Huruf J UU No. 25 Tahun 2009 sekurang – kurangnya mencakup penyediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas atau yang dimaksud dengan bukti fisik serta penanganan aduan, saran, dan masukan atau yang dimaksud dengan responsivitas.

#### **D. Manajemen Transportasi Publik**

Pengertian Manajemen transportasi publik menurut Andriansyah (2015) merupakan serangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, evaluasi yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi guna penyelenggaraan transportasi publik dengan pelayanan yang baik dan layak bagi masyarakat.

#### **E. Behavioral Intention (Y)**

Pengertian *Behavioral intentions* juga dikemukakan oleh Pramita & Danibrata (2021) yaitu niat perilaku seseorang dimasa mendatang untuk mengatakan hal tentang perusahaan, atau tentang yang ia terima, memberikan rekomendasi kepada orang lain dan keinginan untuk datang kembali.

Penelitian ini mengukur niat perilaku atau *behavioral intention* dari lima indikator menurut Zeithaml et al. (1996) dalam Mayrisha (2023) yaitu: (1) *Loyalty to Company*; (2) *Propensity to Switch*; (3)

*Willingness to Pay More*; (4) *External Respons*; dan (5) *Internal Respons*.

#### **F. Responsivitas (X1)**

Pengertian responsivitas menurut Nurdin (2019) yakni menyangkut masyarakat yang membutuhkan pelayanan aparat pemerintah mengharapkan pemberian pelayanan yang cepat, cermat, dan ramah.

Zeithaml 1990 dalam Mursyidah & Choiriyah (2020) menjelaskan mengenai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan pada dimensi responsivitas atau *responsiveness* diantaranya :

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

#### **G. Bukti Fisik (X2)**

Bukti fisik juga merupakan salah satu dari indikator kualitas pelayanan yang mengacu pada penilaian terhadap aspek fisik yang tampak dan dapat dirasakan, yang seharusnya dimiliki oleh pelanggan yaitu mencakup penampilan sarana dan prasarana fisik, serta kondisi lingkungan sekitar

Zeithaml 1990 dalam Mursyidah & Choiriyah (2020) menjelaskan mengenai indikator untuk mengukur kualitas

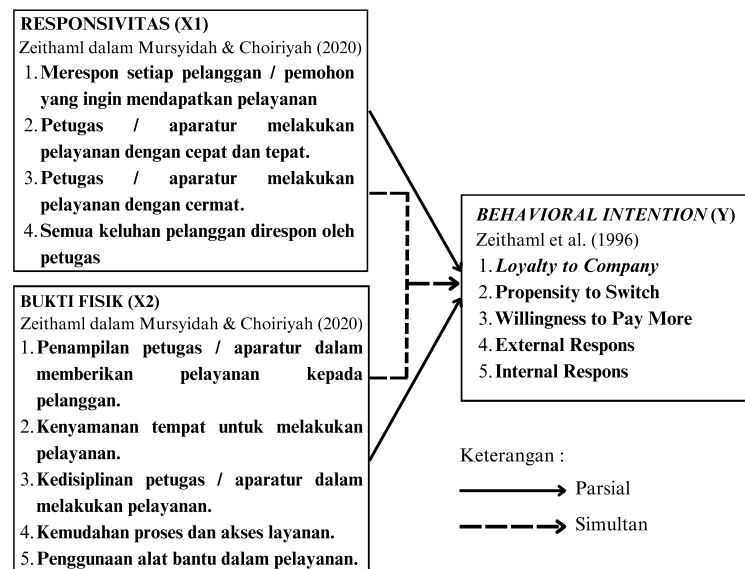
pelayanan pada dimensi bukti fisik diantaranya :

1. Penampilan petugas / aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan.

3. Kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan.

4. Kemudahan proses dan akses layanan.

5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.



Gambar 4. Bagan Kerangka Teoritis

Sumber : Zeithaml (1990) dalam Mursyidah & Choiriyah (2020); Zeithaml et al. (1996)

Berdasarkan konstruk penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

#### a. Hipotesis Pertama

H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Responsivitas (X1) dengan Behavioral Intention (Y).

H<sub>1</sub>: Ada pengaruh yang signifikan antara Responsivitas Responsivitas (X1) dengan Behavioral Intention (Y).

#### b. Hipotesis Kedua

H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik (X2) dan Behavioral Intention (Y).

H<sub>1</sub>: Ada pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik (X2) dengan Behavioral Intention (Y).

#### c. Hipotesis Ketiga

H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) dengan Behavioral Intention (Y)

### **b. Hipotesis Ketiga**

$H_0$  = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) dengan Behavioral Intention (Y).

$H_1$  = Ada pengaruh yang signifikan antara Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) dengan Behavioral Intention (Y).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan BRT Trans Semarang. Mengingat jumlah populasi yang besar serta keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga penelitian, maka digunakan teknik pengambilan sampel. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin (Yusuf, 2017).

Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling, dengan metode proportional random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih.

Analisis data dilaksanakan menggunakan *IBM SPSS Statistics 27 For Windows* yang diawali dengan uji validitas menggunakan korelasi *Spearman Rank Order*, dengan pertimbangan data penelitian berskala ordinal. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Pengujian

pengaruh antar variabel dilakukan menggunakan uji korelasi *Kendall Tau*. Selain itu, Korelasi Berganda digunakan untuk mengukur hubungan simultan antara Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) terhadap *Behavioral Intention* (Y). Besarnya kontribusi pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen dihitung menggunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Uji Validitas**

Item penelitian dikatakan valid apabila benar-benar mengukur aspek yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2020). Leclezio et al. (2015) menyampaikan item penelitian dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} \geq 0,300$ .

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Responsivitas (X1) yang terdiri atas 4 item pertanyaan dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  masing-masing item berada di atas 0,300.

Uji validitas pada variabel Bukti Fisik (X2) yang terdiri dari lima indikator dengan enam butir pernyataan menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan valid sebab nilai  $r_{hitung}$  masing-masing melebihi batas 0,300

Uji Validitas pada variabel *Behavioral Intention* (Y) yang terdiri dari lima

indikator dengan tiga belas butir pernyataan menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  untuk setiap item berada di atas 0,300

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2020) adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen memiliki konsistensi atau keandalan dalam mengukur variabel tertentu. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's  $\alpha$*  > 0.60 (Juliandi et al., 2014).

Uji Reliabilitas pada variabel Responsivitas (X1) memperoleh *Cronbach's Alpha* sebesar 0,871 > 0,60 maka seluruh item dinyatakan reliabel.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Bukti Fisik (X2) sebesar 0,766 > 0,60. Hal ini menandakan bahwa item-item pernyataan reliabel.

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *Behavioral Intention* (Y) sebesar 0,931 lebih besar dari 0,60 menunjukkan bahwa item-item pernyataan reliabel.

## 3. Pengujian Hipotesis

### a. Pengaruh Responsivitas (X1) terhadap *Behavioral Intention* (Y)

**Tabel . Hasil Uji Hipotesis 1**

| Correlations             |                          |                         | Responsivitas (X1) | Behavioral Intention (Y) |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|
| Kendall's Tau_B          | Responsivitas (X1)       | Correlation Coefficient | 1,000              | ,450**                   |
|                          |                          | Sig. (2-tailed)         | .                  | ,000                     |
|                          |                          | N                       | 100                | 100                      |
| Behavioral Intention (Y) | Behavioral Intention (Y) | Correlation Coefficient | ,450**             | 1,000                    |
|                          |                          | Sig. (2-tailed)         | ,000               | .                        |
|                          |                          | N                       | 100                | 100                      |

\*\*, Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

Sumber: Olah data SPSS 27 (2025)

Hasil uji korelasi menggunakan *Kendall's Tau* diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Angka signifikansi yang didapatkan menunjukkan hubungan antar variabel **signifikan** dengan taraf kepercayaan 9,99%. Uji korelasi ini juga mendapatkan nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0,450 yang menunjukkan terdapat **hubungan yang positif** antara variabel Responsivitas (X1) dengan variabel *Behavioral Intention* (Y). Nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0,450 juga menunjukkan adanya **hubungan yang cukup kuat** antar kedua variabel (Sugiyono, 2017).

Kemudian dilakukan perhitungan nilai koefisien determinasi yang menunjukkan jumlah 0,2025 atau dalam ukuran persentase sebesar 20,25% yang kemudian dapat diinterpretasikan termasuk pada kategori **kontribusi lemah** (Sarjana et al., 2023). Nilai tersebut menunjukkan tingkat hubungan antara variabel Responsivitas (X1) terhadap *Behavioral Intention* (Y) belum dominan.

**b. Pengaruh Bukti Fisik (X2) terhadap Behavioral Intention (Y)**

Hasil perhitungan uji korelasi menggunakan *Kendall's Tau* diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 atau lebih kecil daripada 0,05. angka signifikansi yang didapatkan menunjukkan hubungan antar variabel **signifikan** dengan taraf kepercayaan 99,99%. Uji yang dilakukan juga mendapatkan nilai *correllation coefficient* sebesar 0,472 yang menunjukkan terdapat **hubungan yang positif** antara variabel Bukti Fisik (X2) dengan variabel *Behavioral Intention* (Y). Nilai *correllation coefficient* sebesar 0,472 juga menunjukkan adanya **hubungan yang cukup kuat** antara kedua variabel yang diuji (Sugiyono, 2017).

Perhitungan nilai koefisien determinasi menunjukkan sebesar 0,223 atau 22,28% yang kemudian dapat diinterpretasikan termasuk pada kategori **kontribusi lemah** (Sarjana et al., 2023). Nilai tersebut menunjukkan tingkat hubungan antara variabel Bukti Fisik (X2) terhadap *Behavioral Intention* (Y) belum dominan.

**c. Pengaruh Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) terhadap Behavioral Intention (Y)**

Hasil pengujian hipotesis 3 yaitu antara variabel Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) dengan variabel *Behavioral Intention* (Y) secara simultan

menghasilkan nilai *Sig. F Change* sebesar 0,000 yang berarti  $<0,05$  maka ada **hubungan secara signifikan**. Tingkat keeratan antara variabel Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) dengan variabel *Behavioral Intention* (Y) dapat dilihat pada nilai (R) yang menunjukkan nilai korelasi yaitu diperoleh sebesar 0,579 yang berada pada **kategori sedang/cukup** (Sugiyono, 2017). Hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) secara simultan memiliki hubungan yang signifikan dan cukup kuat terhadap variabel *Behavioral Intention* (Y).

Perhitungan Koefisien Determinasi menunjukkan persentase sebesar 33,6% yang menunjukkan hubungan lemah (Sarjana et al., 2023). Nilai ini berarti variabel Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) secara simultan memberikan kontribusi sebesar 33,6% terhadap perubahan *Behavioral Intention* (Y) pengguna BRT Trans Semarang, sedangkan sisanya sebesar 66,4% yang dapat disebabkan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian yang dapat memengaruhi *Behavioral Intention* pengguna seperti dalam penelitian Alfarizi & Kurniawati (2025) yang berjudul “Pengaruh *Online Reviews*, *Destination Image*, *Perceived Value*, *Satisfaction* terhadap *Behavioral Intention* pada Wisatawan Domestik di Indonesia” yang menghasilkan bahwa

faktor-faktor diatas berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*.

Faktor lainnya yang dapat memengaruhi *Behavioral Intention* disampaikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Luo et al. (2025). Penelitian tersebut menyebutkan bahwa faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *policy cognition* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap *behavioral intention* melalui uji statistik inferensial. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor-faktor lain sebagai variabel tambahan yang memengaruhi *behavioral intention* pengguna layanan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari hasil uraian di atas, serta hasil pembahasan yang telah dilaksanakan mengenai pengaruh responsivitas dan bukti fisik terhadap *behavioral intention* masyarakat pengguna BRT Trans Semarang, maka diambil kesimpulan:

1. Hasil analisis tabulasi silang dan uji hipotesis dengan korelasi *Kendall Tau* menjadi dasar penyimpulan bahwa  **$H_01$  ditolak dan  $H_a1$  diterima** yang berarti variabel Responsivitas (X1) **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap *Behavioral Intention* (Y) pengguna BRT Trans Semarang.
2. Hasil analisis tabulasi silang dan uji hipotesis menjadi dasar penyimpulan

bahwa  **$H_02$  ditolak dan  $H_a2$  diterima** yang berarti variabel Bukti Fisik (X2) **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap *Behavioral Intention* (Y) pengguna BRT Trans Semarang.

3. Hasil uji hipotesis 3 menjadi dasar penyimpulan bahwa  **$H_03$  ditolak dan  $H_a3$  diterima** yang berarti variabel Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) secara simultan **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap *Behavioral Intention* (Y) pengguna BRT Trans Semarang.

### Saran

Berdasarkan pemaparan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa rekomendasi terkait penelitian mengenai pengaruh Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) terhadap *Behavioral Intention* (Y) pengguna BRT Trans Semarang sebagai berikut:

1. Responsivitas petugas perlu ditingkatkan melalui pelatihan rutin dan evaluasi kinerja berkala agar petugas lebih teliti, sigap, dan responsif, khususnya dalam membantu penumpang berkebutuhan khusus.
2. Bukti fisik layanan BRT Trans Semarang perlu diperbaiki melalui perawatan rutin halte dan ruang tunggu, mengingat masih terdapat persepsi pengguna bahwa fasilitas tersebut kurang layak pakai.

3. *Behavioral intention* pengguna, terutama dalam menghadapi kenaikan tarif, dapat diperkuat dengan peningkatan kualitas layanan, seperti kebersihan dan kenyamanan armada, perluasan rute, serta ketepatan waktu, sehingga manfaat layanan dirasakan sebanding dengan tarif yang dibayarkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah. (2015). *MANAJEMEN TRANSPORTASI DALAM KAJIAN DAN TEORI*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis.pdf*.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Leclezio, L., Jansen, A., Whittemore, V. H., & De Vries, P. J. (2015). Pilot validation of the tuberous sclerosis-associated neuropsychiatric disorders (TAND) checklist. *Pediatric Neurology*, 52(1), 16–24. <https://doi.org/10.1016/j.pediatrneurol.2014.10.006>
- Malawat, S. H. (2022). *Pengantar Administrasi Publik*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.
- 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>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta Bandung.
- Pramita, M. W., & Danibrata, A. (2021). Hedonic Value dan Utilitarian Value terhadap Customer Satisfaction serta Dampaknya terhadap Behavior Intentions. *E-Jurnal Manajemen TSM*, 1(1), 1–8.
- Putri, N. H. A., & Sahara, S. (2023). Analisis Penambahan Sarana Penunjang Kegiatan LRT Untuk Kemudahan Mobilitas Masyarakat Di Wilayah Palembang. *Advanced In Social Humanities Research*, 1(2), 31–37.
- Safitri, F. B., Handayani, W., & Artiningsih, A. (2021). Kajian Investasi Kota Semarang. *Jurnal Riptek*, 15(2), 38–45. <https://doi.org/10.35475/ripte.v15i2.132>
- Sarjana, K., Kurniawan, E., Lu'Luilmaknun, U., & Kertiyan, N. M. I. (2023). Analysis of Pre-Service Teacher's Performance Viewed by Creativity and Self-Regulated Learning. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, 9(1), 234. <https://doi.org/10.33394/jk.v9i1.6467>
- Satibi, I. (2023). Manajemen Publik. *The Journal Publishing*, 28. <http://thejournalish.com/ojs/index.php/books/article/view/480>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Syahputri, N. R., Fanifia, F., Yaskur, H., & Sahara, S. (2023). Kepuasan

- Pengguna Gerbong Commuterline Khusus Wanita. *Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(4), 264–269.
- Volska, O. (2020). Public Management as a Systemic Phenomenon in Modern Society. *Tavriyskyi Scientific Bulletin. Series: Economics*, 3, 15–20. <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2020.3.2>
- Yusuf, A. M. (2017). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif & Peneliiian Gabungan*.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. <https://doi.org/10.2307/1251929>