



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MENGUPAS MINAT MASYARAKAT DALAM MEMILIH
TRANSJAKARTA SEBAGAI TRANSPORTASI SEHARI -HARI
(Studi Kasus pada Koridor XIII Rute Ciledug – Blok M)**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ISKANDAR MUDA PULUNGAN

55117110210

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MENGUPAS MINAT MASYARAKAT DALAM MEMILIH
TRANSJAKARTA SEBAGAI TRANSPORTASI SEHARI -HARI
(Studi Kasus pada Koridor XIII Rute Ciledug – Blok M)**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Magister
Manajemen Pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ISKANDAR MUDA PULUNGAN

55117110210

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Mengupas Minat Masyarakat Dalam Memilih Transjakarta
Sebagai Transportasi Sehari – hari (Studi Kasus Pada
Koridor XIII Rute Ciledug – Blok M)

Nama : Iskandar Muda Pulungan

NIM : 55117120028

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan,

Pembimbing


UNIVERSITAS
Prof. Dr. Didik J. Rachbini
MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen


Prof. Dr. -Ing Mudrik Alavdrus


Dudi Permana, Ph.D

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Iskandar Muda Pulungan
NIM : 55117110210
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Mengupas Minat Masyarakat Dalam Memilih Transjakarta Sebagai Transportasi Sehari –Hari (Studi Kasus pada Koridor XIII Rute Ciledug – Blok M)”,
telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 10 Juli 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 22%.

Jakarta, 10 Juli 2020

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini,

Judul : Mengupas Minat Masyarakat Dalam Memilih Transjakarta
Sebagai Transportasi Sehari –Hari (Studi Kasus pada Koridor
XIII Rute Ciledug – Blok M)
Nama : Iskandar Muda Pulungan
NIM : 55117110210
Program Studi : Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, September 2020

A 6000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the text 'METERAI KEPOROS', '6000', and 'RUPIAH'. The signature is written in black ink over the stamp.

(Iskandar Muda Pulungan)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, tariff, facility, promotion, and behavior toward civil intention in choosing Transjakarta as daily transportation. This research uses quantitative methods, and a sample of 161 respondents who are usual passenger of Transjakarta thirteenth route Ciledug – Blok M. By using convenience method and The data obtained were analyzed by SEM LISREL 9.2. The results of this study show there is effect between service quality towards behavior, tariff towards behavior, facility towards behavior, promotion towards behavior, behavior towards intention, service quality towards intention, tariff towards intention, facility towards intention, dan promotion towards intention.

Keywords: Service Quality, Tariff, Facility, Promotion, Behavior, Intention.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif, fasilitas, promosi dan sikap terhadap minat masyarakat menggunakan Transjakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan sampelnya berjumlah 161 penumpang rutin Transjakarta koridor 13 rute Ciledug – Blok M. dengan menggunakan metode convenience sampling dan data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan aplikasi SEM LISREL 9.2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji t terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap sikap, tarif terhadap sikap, promosi terhadap sikap, sikap terhadap minat, kualitas pelayanan terhadap minat, tarif terhadap minat, fasilitas terhadap minat, dan promosi terhadap minat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tarif, Fasilitas, Promosi, Sikap, Minat.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah yang sebesar-besarnya penulis junjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa membimbing penulis dari sejak awal memasuki perkuliahan di Universitas Mercu Buana sampai dengan penulis menyelesaikan Tesis ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penyusunan Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Master Management di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian Tesis ini.

Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Terima kasih kepada, Mak saya Nurhaida yang selama ini selalu memberikan doa – doa terbaiknya.
2. Bapak Dudi Permana. Ph. D, sebagai dosen penguji sejak seminar proposal hingga sidang akhir yang selalu memberikan masukan yang positif demi suksesnya penulisan tesis ini.
3. Bapak Wahyu Wibowo, MBA. Ph.D, sebagai ketua dosen penguji saat sidang akhir untuk masukannya yang sangat membangun khususnya bagi penulis.

4. Rekan – rekan seperjuangan Sahabat Mikro H.Irwansyah .Dadang Rahman Kosasih, Edwin Indra Prajha, Edi Waluyo ALL TIM MIKRO Cluster WKJBTim, yang selalu memberikan support, layanan terbaiknya serta pengertiannya yang sangat luar biasa selama ini.
5. Rekan – rekan seperjuangan *Night Class*, 55117, MM UMB konsentrasi Pemasaran. Semoga kita semua selalu diberikan semangat untuk bisa menyelesaikan tesis kita tepat waktu.

Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staff administrasi Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana Semoga ilmu yang saya dapatkan bisa bermanfaat juga bagi orang lain. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan dalam penulisan ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penulisan ini. Penulis berharap semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, September 2020

Iskandar Muda Pulungan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PENELITIAN, DAN HIPOTESIS	15
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Perilaku Konsumen	15
2.1.2 Social Marketing	16
2.1.3 Minat.....	17
2.1.4 Sikap.....	20
2.1.5 Kualitas Pelayanan	24
2.1.6 Tarif	28
2.1.7 Fasilitas.....	30
2.1.8 Promosi.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Rerangka Pemikiran.....	38

2.4 Hipotesis dan Hubungan Antar Variabel	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	46
3.2 Desain Penelitian	46
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	46
3.4 Skala Pengukuran Variabel.....	50
3.5 Populasi dan Sampel	51
3.5.1 Populasi Penelitian	51
3.5.2 Sampel Penelitian	51
3.6 Jenis Data	52
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	52
3.8 Metode Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	63
4.2 Identitas Responden	64
4.3 Deskripsi Variabel	68
4.4 Uji Instrumen	74
4.5 Mengevaluasi Nilai R-Square	87
4.6 Uji Kecocokan Model.....	89
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	107
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	107
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Hal
1.1	Jumlah dan Presentase Penumpang Bus Transjakarta 2016	10
2.1	Penelitian Terdahulu	33
3.1	Definisi Operasional Variabel Bebas	48
3.2	Definisi Operasional Variabel Terikat	50
3.3	Instrumen Skala Likert	51
4.1	Jenis Kelamin Responden	65
4.2	Usia Responden	65
4.3	Pendidikan Formal Terakhir Responden	66
4.4	Jumlah Pengeluaran Per Bulan Responden	66
4.5	Pekerjaan Responden	67
4.6	Deskripsi Variabel Minat	68
4.7	Deskripsi Variabel Sikap	69
4.8	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	70
4.9	Deskripsi Variabel Tarif	72
4.10	Deskripsi Variabel Fasilitas	73
4.11	Deskripsi Variabel Promosi	74
4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Minat	75
4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Sikap	76
4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	78
4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Tarif	79
4.16	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	81
4.17	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	82
4.18	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural	91
4.19	Hasil Uji Kecocokan Struktural (T – Value)	93
4.20	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	94
4.21	Hasil Pengaruh Tidak Langsung Variabel Independen	103

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Hal
1.1	Pertumbuhan Jumlah Kendaraan Per Tahun	3
1.2	Persentase Jenis Kendaraan di Jakarta	4
1.3	Data Kepadatan Jalan Setiap Negara	5
1.4	Grafik Jumlah Penumpang Transjakarta	7
2.1	Rerangka Pemikiran	38
4.1	Model Pengukuran Variabel Minat	75
4.2	Model Pengukuran Variabel Sikap	76
4.3	Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan	77
4.4	Model Pengukuran Variabel Tarif	79
4.5	Model Pengukuran Variabel Fasilitas	80
4.6	Model Pengukuran Variabel Promosi	82
4.7	Model Pengukuran Keseluruhan	90
4.8	Model Pengukuran Keseluruhan (<i>T – Value</i>)	92
4.9	Model Struktural (<i>Standardized Solution</i>)	96

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Hal
1	Hasil Similarity Check	115
2	Surat Tugas	124
3	Kuesioner Penelitian	125
4	Tabulasi Data Kuesioner	129
5	Hasil Olahan Data	132
6	Daftar Riwayat Hidup	144



UNIVERSITAS
MERCU BUANA