

# ANALISIS PERGERAKAN PENGGUNA TRANSPORTASI PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE SEM PLS PADA TERMINAL BUS KOTA TANGERANG SELATAN

## ABSTRAK

Karakteristik pergerakan pengguna transportasi publik di Kota Tangerang Selatan harus ditinjau dan dianalisa agar penggunaan transportasi publik dapat dijadikan salah satu alternatif terbaik dalam penyelenggaraan pelayanan sistem infrastruktur kota yang tertintegrasi. Sehingga setiap keputusan dari pada penyelenggaraan kebijakan transportasi publik dalam hal ini pemerintah daerah dapat hasil yang optimal dan rencana dalam peningkatan minat masyarakat dalam penggunaan transportasi publik bisa terwujud. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi karakteristik masyarakat pengguna transportasi publik yang menggunakan terminal di Kota Tangerang Selatan, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam memilih terminal bus, serta menganalisa pengaruh pergerakan, fasilitas dan zona terhadap kepuasan pengguna terminal bus dan persepsi pengguna transportasi publik di kota Tangerang Selatan.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan sumber data primer yang didapat dari instrumen kuesioner terhadap 160 pengguna Transportasi Publik Terminal Bus Di Kota Tangerang Selatan. Metode analisa data yang digunakan adalah *Structure Equation Modelling (SEM) – Partial Least Square (PLS)* dengan program SmartPLS 3.0 untuk mengukur *inner model* dan *outer model* dari penelitian ini dan untuk menilai pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Hasil analisis menunjukkan faktor yang paling berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna adalah variabel fasilitas moda dengan nilai *t-statistic*  $5,377 > 1,96$  sedangkan variabel zona tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap persepsi pengguna transportasi publik karena memiliki nilai *p-value*  $0,187 > 0,05$  dan *t-statistic*  $1,32 < 1,96$  atau dengan kata lain bahwa persepsi pengguna terminal di Kota Tangerang Selatan tidak terpengaruh oleh zona atau lokasi jadi dimana pun terminalnya apabila adanya *demand* dari pengguna transportasi maka bisa terpenuhi.

Kata kunci: terminal bus, SEM-PLS, kepuasan pelanggan, persepsi pengguna

# **PUBLIC TRANSPORTATION USER MOVEMENT ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION WITH SEM PLS METHOD AT THE TANGERANG SELATAN CITY BUS TERMINAL**

## **ABSTRACT**

The characteristics of the movement of public transportation users in South Tangerang City must be reviewed and analyzed so that the use of public transportation can be used as one of the best alternatives in implementing an integrated city infrastructure service system. So that every decision from the implementation of public transportation policies, in this case the local government, can get optimal results and plans to increase public interest in the use of public transportation can be realized. The purpose of this study is to identify the characteristics of public transportation users who use the terminal in South Tangerang City, to find out the factors that influence people's satisfaction in choosing a bus terminal, and to analyze the influence of movement, facilities and zones on bus terminal user satisfaction and perceptions of public transportation users. in the city of South Tangerang.

The research approach used is quantitative with primary data sources obtained from a questionnaire instrument to 160 users of Public Transportation Bus Terminals in South Tangerang City. The data analysis method used is Structure Equation Modelling (SEM) – Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 program to measure the inner and outer models of this study and to assess the effect of exogenous variables on endogenous variables.

The results of the analysis show that the factor that has the most direct influence on user satisfaction is the mode facility variable with a t-statistic value of  $5.377 > 1.96$  while the zone variable has no positive and insignificant effect on the perception of public transportation users because it has a p-value of  $0.187 > 0.05$  and t-statistic  $1.32 < 1.96$  or in other words that the perception of terminal users in South Tangerang City is not affected by zones or locations, so wherever the terminal is, if there is a demand from transportation users, it can be approved.

*Keywords: bus terminal, SEM-PLS, customer satisfaction, user perception*