



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PENUMPANG ANGKUTAN UMUM
“SIBENTENG” KOTA TANGERANG MENGGUNAKAN METODE
*STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM)***

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi Magister
Teknik Sipil**

UNIVERSITAS
OLEH
MERCU BUANA
SANTI OKTAVIA

NIM. 55719120005

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022

ABSTRAK

kehadiran Si Benteng dengan tarif sebesar Rp 2000,- oleh masyarakat Kota Tangerang merupakan upaya Pemerintah Kota untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang transportasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar nilai *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) angkutan umum Si Benteng terhadap tarif, mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang angkutan umum “Si Benteng” di Kota Tangerang dan mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum “Si Benteng” untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dimana sumber data primer yang didapat dari hasil wawancara langsung ke penumpang angkutan umum Si Benteng. Analisis tarif dilakukan dengan perhitungan *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) penumpang angkutan umum Si Benteng, sedangkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang dengan menggunakan metode structural equation modeling (SEM) dengan program AMOS 22.

Studi ini menunjukkan bahwa besar rata – rata tarif ATP sebesar Rp 3.133,- dan rata – rata WTP sebesar Rp. 3.737 didapatkan tarif angkutan umum Si Benteng yang ideal sebesar Rp 3.000,-. Dan yang paling berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan adalah kepuasan penumpang terhadap loyalitas penumpang sebesar 1,283 sedangkan pengaruh tidak langsung adalah loyalitas penumpang sebesar 1,112. Adapun kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah (1) penumpang tidak perlu menunggu lama kedatangan angkutan umum Si Benteng, (2) ketersediaan sarana pemberhentian (*Shelter*) angkutan umum dan (3) jarak berjalan kaki ketempat pemberhentian tidak terlalu jauh.

Kata Kunci : Si Benteng, ATP, WTP, kualitas pelayanan,kepuasan penumpang, loyalitas penumpang

ABSTRACT

The appearance of *Si Benteng* with a fare that cost Rp. 2000,- for the people of Kota Tangerang was an effort from the government of Kota Tangerang to increase the quality of public transportation. This research purposed to know the *Ability To Pay* (ATP) and *Willingness To Pay* (WTP) for public transport *Si Benteng* fare, knowing the effect of service quality on passenger satisfaction and loyalty of public transport passengers “*Si Benteng*” in Kota Tangerang and knowing the efforts to improve the quality of public transportation service “*Si Benteng*” to increase passengers satisfaction and loyalty.

This research purpose used is quantitative, where the primary data source is obtained from the direct interviews with *Si Benteng* passengers. The fare analysis was carried out by calculating the Ability To Pay (ATP) and Willingness To Pay (WTP) *Si Benteng* “angkot” passengers while determining the effect of service quality, passengers satisfaction, and passengers loyalty by using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the AMOS 22 program.

This research shows that the average ATP fare is Rp. 3.133,- and the average WTP is Rp. 3.737,- the ideal *Si Benteng* fare is Rp. 3.000,- . And the most direct effect on service quality is passenger's satisfaction with the loyalty of 1,283 while the indirect effect is passenger's loyalty of 1,112. The quality that needs to be improved is (1) passengers do not have to wait for long arrival of the public transport *Si Benteng*, (2) the availability of public transport shelters and (3) the walking distance to the stop is not far away.

Keywords: Si Benteng, ATP, AWP, service quality, passengers satisfaction, passengers loyalty.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Angkutan Umum “Si Benteng” Kota Tangerang Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM)

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Transportasi

Nama : Santi Oktavia

NIM : 55719120005

Program Studi : Magister Teknik Sipil

Tanggal : 22 Juni 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 22 Juni 2022



Santi Oktavia

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Angkutan Umum “Si Benteng” Kota Tangerang Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM).

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Transportasi

Nama : Santi Oktavia

NPM : 55719120005

Program : Magister Teknik Sipil

Tanggal : 22 Juni 2022

Mengesahkan,
Pembimbing




Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil



Dr. Ir. Mawardi Amin, M. T



Dr. Ir. Budi Susetyo, M. T

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Angkutan Umum “Si Benteng” Kota Tangerang Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM)

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Transportasi

Nama : Santi Oktavia

NIM : 55719120005

Program Studi : Magister Teknik Sipil

Tanggal : 22 Juni 2022

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU



Penguji : Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Dipl.Eng



Ketua Sidang : Dr. Ir. Budi Susetyo, MT



Ditetapkan di : Jakarta

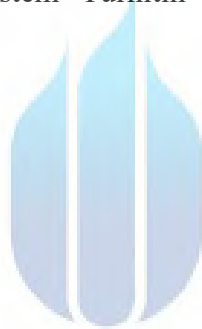
Tanggal : 22 Juni 2022

PERNYATAAN SIMILIARITY CHECK

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

Nama : Santi Oktavia
NIM : 55719120005
Program Studi : Magister Teknik Sipil

dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Angkutan Umum “Si Benteng” Di Kota Tangerang”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 19/05/2022, didapatkan persentase sebesar 26%.



Jakarta, 19 Mei 2022

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Miyono, S. Kom

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Angkutan Umum “Si Benteng” Kota Tangerang Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM)**. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Almarhumah mama yang selalu senantiasa mendoakan dan memotivasi saya;
- 2) Suami dan anak – anak yang selalu mendukung dan mendoakan untuk menyelesaikan tesis;
- 3) Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU selaku dosen pembimbing yang telah mendampingi dan memberikan motivasi dalam penyelesaian penelitian ini;
- 4) Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl. Eng., IPM selaku penelaah yang memberikan kontribusi untuk penyelesaian penelitian ini;
- 5) Dr. Ir. Budi Susetyo, MT selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta;
- 6) Rekan – rekan Mahasiswa Magister Teknik Sipil Angkatan IX yang telah memberikan motivasi untuk penyelesaian tesis ini
- 7) Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta, yang telah mendukung proses pembelajaran dan administrasi perkuliahan;
- 8) Seluruh pihak yang telah memberikan do’a bantuan dan semangat dalam penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi perbaikan selanjutnya. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Penulis

Santi Oktavia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
PERNYATAAN <i>SIMILIARITY CHECK</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Perumusan, Batasan Masalah	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Rumusan Masalah	4
1.2.3 Batasan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS	7
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Kepuasan Penumpang	8

2.1.3	Loyalitas Penumpang	10
2.2	Angkutan Umum	11
2.3	Daya Beli Penumpang	11
2.3.1	Penentuan Tarif Berdasarkan ATP dan WTP	14
2.3.2	<i>Ability To Pay</i> (ATP) Pengguna Angkutan Umum	15
2.4	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	15
2.4.1	Komponen – Komponen <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	16
2.4.2	Tahapan Pemodelan <i>Structural Equation Modelling</i>	18
2.5	Penelitian Terdahulu.....	19
2.6	Celah Penelitian (<i>Research Gap</i>)	25
2.7	Kebaruan (<i>Novelty</i>) Penelitian.....	28
2.8	Kerangka Pikir	28
2.9	Hipotesis	30
2.10	Uji Validitas	30
2.11	Uji Realibilitas	31
BAB III METODA PENELITIAN.....		32
3.1	Bagan Alir Penelitian	32
3.2	Desain Penelitian	33
3.3	Variabel Penelitian	33
3.3.1	Variabel.....	33
3.3.2	Definisi Operasional Variabel	33
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.3.4	Populasi Dan Sampel Penelitian.....	36
3.3.5	Metode Pengolahan Data.....	36
3.3.6	Metode Analisis Data	37
3.4	Objek Penelitian	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Karakteristik Responden.....	43
4.2.2 Analisis <i>Ability To Pay (ATP)</i> dan <i>Willingness To Pay (WTP)</i>	46
4.2.3 Analisis <i>Willingess To Pay (WTP)</i>	47
4.2.4 Analisis Harapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan	48
4.2.5 Deskripsi Data	61
4.3 Pembahasan	62
4.3.1 Besar Nilai Kemampuan Membayar Angkutan Umum Si Benteng (ATP) dan Kemauan Membayar Angkutan Umum Si Benteng (WTP).....	62
4.3.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang angkutan umum Si Benteng.....	63
4.3.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Angkutan Umum “Si Benteng” Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Penumpang.....	65
4.3.4 Kebijakan Pemerintah Kota Tangerang terhadap tarif angkutan umum Si Benteng.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	
CURICULUM VITAE	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Penumpang dan Loyalitas.....	35
Tabel 3. 3 Asumsi-Asumsi dalam Pengujian SEM	38
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	43
Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden.....	44
Tabel 4. 5 Pendapatan Per Bulan Responden.....	45
Tabel 4. 6 Pengeluaran Per Bulan responden.....	45
Tabel 4. 7 Kendaraan Yang Dimiliki Reponden	46
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Ability To Pay (ATP) Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan <i>Willingess To Pay (WTP)</i> Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	47
Tabel 4. 10 <i>Goodness of Fit Index</i> Model 1 CFA Konstruk Eksogen.....	49
Tabel 4. 11 <i>Standard Regression Weight</i> Model 1 CFA Konstruk Eksogen	50
Tabel 4. 12 <i>Goodness of Fit Index</i> Model 2 CFA Konstruk Eksogen.....	51
Tabel 4. 13 <i>Goodness of Fit Index</i> Model 3 CFA Konstruk Eksogen.....	52
Tabel 4. 14 <i>Goodness of Fit Index</i> Model 1 CFA Konstruk Endogen	53
Tabel 4. 15 <i>Standard Regression Weight</i> Model 1 CFA Konstruk Endogen	54
Tabel 4. 16 <i>Goodness of Fit Index</i> Model 2 CFA Konstruk Endogen	55
Tabel 4. 17 <i>Goodness of Fit Index</i> Model 3 CFA Konstruk Endogen	56
Tabel 4. 18 <i>Goodness of Fit Index Full Model</i>	58
Tabel 4. 19 Hasil Reliabilitas Konstruk dan <i>Variance Extraced</i>	59
Tabel 4. 20 Hasil Perhitungan <i>Critical Ratio</i> dan Probabilitas AMOS 22.00.....	60

Tabel 4. 21 Deskripsi Data Skor Indikator Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Tarif	63
Tabel 4. 23 Pengaruh Langsung	64
Tabel 4. 24 Pengaruh Tidak Langsung.....	65
Tabel 4. 25 Analisis <i>Control Chart</i> Indikator Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Si Benteng.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kurva ATP dan WTP.....	13
Gambar 2. 2 Ilustrasi Keluasan Penentuan Tarif berdasarkan ATP-WTP	15
Gambar 2. 3 Model Struktural.....	17
Gambar 2. 4 Model pengukuran.....	17
Gambar 2. 5 Kerangka Berpikir	29
Gambar 2. 6 Hipotesis Penelitian	30
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	32
Gambar 3. 2 Peta Lokasi Angkutan Umum Si Benteng Kota Tangerang.....	39
Gambar 4. 1 Rute AP.1-04 Angkutan Umum Si Benteng.....	41
Gambar 4. 2 Rute Ap.1 – 03 Angkutan Umum Si Benteng	41
Gambar 4. 3 Rute Ap – 02 Angkutan Umum Si Benteng	42
Gambar 4. 4 Rute Ap.1 – 01 Angkutan Umum Si Benteng	42
Gambar 4. 5 Model 1 CFA Konstruk Eksogen	49
Gambar 4. 6 Model 2 CFA Konstruk Eksogen	51
Gambar 4. 7 Model 3 CFA Konstruk Eksogen	52
Gambar 4. 8 Model 1 CFA Konstruk Endogen.....	53
Gambar 4. 9 Model 2 CFA Konstruk Endogen.....	55
Gambar 4. 10 Model 3 CFA Konstruk Endogen	56
Gambar 4. 11 Full Model SEM dengan Variabel Kontrol	57
Gambar 4. 12 Perbandingan Tarif Menurut ATP, WTP dan Tarif Yang Berlaku	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	72
Lampiran 2. Tabulasi data responden hasil penyebaran kuisisioner	78
Lampiran 3. Tabulasi data responden dan perhitungan ATP dan WTP	84
Lampiran 4. Tabulasi data hasil penyebaran kuisisioner kualitas pelayanan.....	99
Lampiran 5. Tabulasi hasil responden kepuasan penumpang	106
Lampiran 6. Tabulasi hasil responden loyalitas penumpang.....	109
Lampiran 7. Output Analisis CFA Eksogen Hasil Modifikasi	114
Lampiran 8. Output Analisis CFA Endogen Hasil Modifikasi	118
Lampiran 9. Output Analisis Hybrid Model SEM	122
Lampiran 10. Dokumentasi Survey Angkutan Umum Si Benteng	130
Lampiran 11. Letter of Accepted/LoA.	133
Lampiran 12. Artikel Jurnal.....	134
Lampiran 13. Check Similarity	143