

ANALISIS PERILAKU NIAT PENGGUNAAN KEMBALI BISKITA TRANSPAKUAN BOGOR

GITA INDRI ANJANI



**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University

Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Analisis Perilaku Niat Penggunaan Kembali BISKITA Transpakuan Bogor” adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Januari 2025

Gita Indri Anjani
K1501212167

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

GITA INDRI ANJANI. Analisis Perilaku Niat Penggunaan Kembali BISKITA Transpakuan Bogor. Dibimbing oleh POPONG NURHAYATI dan LILIK NOOR YULIATI.

@Hak cipta milik IPB University

Kawasan perkotaan menghadapi tantangan seperti kepadatan penduduk dan mobilitas yang tinggi, yang menyebabkan pencemaran lingkungan dan kemacetan lalu lintas. Akibatnya, ketergantungan pada transportasi umum meningkat. Namun sistem transportasi umum di Bogor sering kali tidak memadai, mendorong penggunaan kendaraan pribadi yang lebih tinggi dan memperburuk masalah seperti kemacetan dan polusi udara. Untuk mengatasi hal tersebut, diluncurkan BISKITA Transpakuan yang bertujuan untuk meningkatkan transportasi umum dan mengurangi permasalahan terkait. Untuk memastikan efektivitas layanan ini, penting untuk menarik dan mempertahankan penumpang dengan berfokus pada faktor-faktor seperti kualitas layanan, kepuasan penumpang, dan niat untuk menggunakan kembali. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja transportasi dan pengemudi, kualitas layanan, serta karakteristik penumpang memengaruhi penggunaan dan kepuasan transportasi umum. Oleh karena itu, menganalisis aspek-aspek ini dalam kaitannya dengan BISKITA Transpakuan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan penumpang, dan mendorong penggunaan berkelanjutan.

Penelitian ini mengambil sampel menggunakan teknik *non-probability sampling*. Kriteria sampel pada penelitian ini adalah penumpang yang pernah menggunakan BISKITA minimal satu kali. Semua responden berada pada rentang usia 17 tahun hingga 65 tahun, baik laki-laki maupun perempuan. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 250 orang. Sumber data pada penelitian ini berasal dari data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada para responden secara *hybrid*. Kuesioner *online* disebar melalui platform media sosial dan atau aplikasi pesan *online* dalam bentuk *google form*. Sedangkan kuesioner *offline* disebar menggunakan kertas survei kepada responden di dalam bus, halte ataupun terminal BISKITA. Analisis regresi logistik biner digunakan untuk melihat hubungan karakteristik perjalanan dengan niat menggunakan kembali penumpang BISKITA Transpakuan. Penelitian ini juga menggunakan metode statistik, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menganalisis hubungan antara variabel seperti kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan niat penggunaan ulang.

Penelitian ini menemukan bahwa karakteristik penumpang seperti jenis kelamin, usia, dan pekerjaan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan mereka terhadap layanan. Penelitian ini juga menemukan bahwa jarak dari rumah penumpang ke halte bus terdekat, dan jarak dari halte bus terakhir ke tujuan penumpang berhubungan secara signifikan dengan niat mereka untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kinerja transportasi memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kualitas layanan, kepuasan penumpang dan niat untuk menggunakan kembali. Kinerja pramudi hanya memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas layanan, sedangkan

terhadap kepuasan pelanggan dan niat menggunakan kembali menunjukkan pengaruh tidak langsung.

Penelitian ini menyarankan beberapa implikasi manajerial untuk BISKITA Transpakuan, antara lain pengembangan infrastruktur dan layanan yang lebih inklusif, dengan fokus pada kenyamanan dan keamanan penumpang perempuan serta perhatian terhadap penumpang lansia, seperti meningkatkan penerangan di halte, menegakkan kebijakan anti-pelecehan seksual, dan menambah jumlah halte untuk mengurangi jarak tempuh. Selain itu, perluasan layanan ke Kabupaten Bogor perlu dipertimbangkan dengan meningkatkan infrastruktur, terutama halte bus di lokasi strategis seperti pasar, sekolah, dan perkantoran, untuk mendukung kenyamanan dan niat penggunaan kembali. Terakhir, peningkatan kinerja transportasi dan pelatihan rutin bagi pengemudi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong penggunaan berkelanjutan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Perilaku Perjalanan, Niat Menggunakan Kembali, Regresi Logistik.

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





SUMMARY

GITA INDRI ANJANI. Behavioral Analysis of Intention to Reuse BISKITA Transpakuan Bogor. Supervised by POPONG NURHAYATI and LILIK NOOR YULIATI.

Urban areas face challenges such as high population density and mobility, leading to environmental pollution and traffic congestion. As a result, reliance on public transportation increases. However, the public transportation system in Bogor is often inadequate, prompting increased private vehicle usage and exacerbating problems such as traffic jams and air pollution. To address this, BISKITA Transpakuan was launched, aiming to improve public transportation and reduce related problems. To ensure the effectiveness of this service, it is crucial to attract and retain passengers by focusing on factors such as service quality, passenger satisfaction, and intention to reuse. Previous research indicates that transportation and driver performance, service quality, and passenger characteristics all influence public transportation usage and satisfaction. Therefore, analyzing these aspects in relation to BISKITA Transpakuan is essential to improve service quality, increase passenger satisfaction, and promote continued use.

This study employed a non-probability sampling technique. The sample criteria in this study were passengers who had used BISKITA at least once. All respondents were in the age range of 17 to 65 years, both male and female. This study used a sample size of 250 people. The data sources in this study came from primary data obtained through the distribution of questionnaires to respondents in a hybrid manner. Binary logistic regression analysis was used to see the relationship between travel characteristics and the intention to reuse BISKITA Transpakuan passengers. This study also uses a statistical method, Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to analyze the relationship between variables such as service quality, customer satisfaction, and reuse intention.

This study found that passenger characteristics such as gender, age, and occupation are significantly related to their satisfaction with the service. The study also found that the distance from the passenger's home to the nearest bus stop, and the distance from the last bus stop to the passenger's destination were significantly related to their intention to reuse the service. This study also shows that transportation performance has a significant direct effect on service quality, passenger satisfaction and intention to reuse. Driver performance only has a direct effect on service quality, while customer satisfaction and intention to reuse show an indirect effect.

This study presents several managerial implications for BISKITA Transpakuan, including the development of more inclusive infrastructure and services, focusing on the comfort and safety of female passengers and addressing the needs of elderly passengers. This can be achieved by improving lighting at bus stops, enforcing anti-sexual harassment policies, and increasing the number of bus stops to reduce walking distances. Additionally, the expansion of services to the Bogor Regency should be considered, with an emphasis on enhancing infrastructure, particularly bus stops in strategic locations such as markets, schools, and offices, to support passenger convenience and encourage repeat usage. Finally, improving

transportation performance and providing regular training for drivers is crucial for enhancing service quality, which in turn can increase customer satisfaction and promote sustained use.

Keywords: Customer Satisfaction, Logistic Regression, Reuse Intention, Service Quality, Travel Behaviour.

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2025 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB

ANALISIS PERILAKU NIAT PENGGUNAAN KEMBALI BISKITA TRANSPAKUAN BOGOR

GITA INDRI ANJANI

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

- 1 Dr. Irni Rahmayani Johan, S.P., M.M.**
- 2 Dr. Drs. Yudha Heryawan Asnawi, M.M.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Tesis : Analisis Perilaku Niat Penggunaan Kembali BISKITA Transpakuan Bogor
Nama : Gita Indri Anjani
NIM : K1501212167

Disetujui oleh:

Pembimbing 1:
Dr. Ir. Popong Nurhayati, MM



Pembimbing 2:
Prof. Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, MFSA



Diketahui oleh:

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc
NIP. 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, MS
NIP. 196812291992031016



Tanggal Ujian: 16 Desember 2024

Tanggal Lulus:

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah yang berjudul Hubungan Perilaku Perjalanan dan Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Menggunakan Kembali pada Penumpang BISKITA Transpakuan Bogor ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Dalam penulisan tesis ini banyak kesulitan yang ditemui, namun berkat bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya karya ilmiah ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M sebagai ketua komisi pembimbing dan Prof. Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, M.F.S.A. sebagai anggota komisi pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan tesis ini,
2. Dr. Irni Rahmayani Johan, S.P., M.M. sebagai penguji luar komisi 1 dan Dr. Drs. Yudha Heryawan Asnawi, M.M. sebagai penguji luar komisi 2 yang telah memberikan masukkan dalam pelaksanaan sidang tesis ini.
3. Dr. Suprehatin, S.P., M.AB. sebagai moderator seminar proposal dan Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi, M.Si sebagai moderator seminar hasil yang telah memberikan masukkan dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Gery Widiana Lutpi selaku Manager Operasional BISKITA Transpakuan Bogor yang telah membantu dalam memberikan data yang diperlukan.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, semangat dan juga dukungan selama menempuh pendidikan,
6. Rekan mahasiswa SB IPB R67 yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan tesis ini,
7. Sahabat-sahabat terdekat Shania, Desta, Nazmi, Maghfira, Naluri, dan Astrid yang telah menemani serta memberi semangat dan dukungan moril selama menempuh pendidikan dan menyusun tesis.

Bogor, Januari 2025

Gita Indri Anjani



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Bus Transit System	7
2.2 Perilaku Perjalanan	8
2.3 Regresi Logistik	9
2.4 Kualitas Layanan	9
2.5 Kepuasan Pelanggan	10
2.6 Niat Menggunakan Kembali	10
2.7 SERVPERF	11
2.8 Kajian Penelitian Terdahulu	12
2.9 Pengembangan Hipotesis	16
2.10 Kerangka Pikir Penelitian	18
III METODE	21
3.1 Waktu, Tempat, dan Pendekatan Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data	21
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	21
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran umum PT. Kodjari Tata Angkutan	28
4.2 Karakteristik Umum Responden	28
4.3 Karakteristik Umum Responden dan Kualitas Layanan	30
4.4 Karakteristik Umum Responden dan Kepuasan Pelanggan	35
4.5 Karakteristik Umum Responden dan Niat Menggunakan Kembali	39
4.6 Karakteristik Perjalanan Responden	44
4.7 Faktor-faktor yang Memengaruhi Niat Menggunakan Kembali BISKITA berdasarkan Karakteristik Perjalanan Penumpang	46
4.8 Deskripsi Indikator Variabel	51
4.9 Analisis Pengaruh Kinerja Transportasi, Kinerja Pramudi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Menggunakan Kembali BISKITA Transpakuan	54
4.10 Implikasi Manajerial	64
4.11 Keterbatasan Penelitian	65

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

V	SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1	Simpulan	66
5.2	Saran	66
	DAFTAR PUSTAKA	67
	LAMPIRAN	73
	RIWAYAT HIDUP	99

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	13
2	Hasil uji validitas indikator 37 responden	22
3	Hasil uji reliabilitas indikator 37 responden	23
4	Variabel dan definisi operasional penelitian	26
5	Variabel, dimensi, simbol, dan indikator penelitian	26
6	Karakteristik demografi responden	28
7	Tabulasi silang jenis kelamin dan kualitas layanan	31
8	Tabulasi silang usia dan kualitas layanan	32
9	Tabulasi silang domisili dan kualitas layanan	32
10	Tabulasi silang pendidikan terakhir dan kualitas layanan	33
11	Tabulasi silang pekerjaan dan kualitas layanan	34
12	Tabulasi silang pendapatan per bulan dan kualitas layanan	34
13	Tabulasi silang jenis kelamin dan kepuasan pelanggan	36
14	Tabulasi silang usia dan kepuasan pelanggan	36
15	Tabulasi silang domisili dan kepuasan pelanggan	37
16	Tabulasi silang pendidikan terakhir dan kepuasan pelanggan	38
17	Tabulasi silang pekerjaan dan kepuasan pelanggan	39
18	Tabulasi silang pendapatan per bulan dan kepuasan pelanggan	39
19	Tabulasi silang jenis kelamin dan niat menggunakan kembali	40
20	Tabulasi silang usia dan niat menggunakan kembali	41
21	Tabulasi silang domisili dan niat menggunakan kembali	42
22	Tabulasi silang pendidikan terakhir dan niat menggunakan kembali	42
23	Tabulasi silang pekerjaan dan niat menggunakan kembali	43
24	Tabulasi silang pendapatan per bulan dan niat menggunakan kembali	44
25	Karakteristik perjalanan responden	44
26	Uji multikolinearitas	46
27	Uji <i>omnibus test of model coefficient</i> (uji simultan)	47
28	Analisis regresi	47
29	Uji Hosmer dan lemeshow	48
30	Uji koefisien determinasi (<i>Nagelkerke's r square</i>)	48
31	Matriks klasifikasi	48
32	Deskripsi indikator variabel kinerja transportasi	52
33	Deskripsi indikator variabel kinerja pramudi	52
34	Deskripsi indikator variabel kualitas layanan	53
35	Deskripsi indikator variabel kepuasan pelanggan	54
36	Deskripsi indikator variabel niat menggunakan kembali	54
37	Hasil Uji <i>convergent validity</i>	55
38	Hasil uji <i>collinearity statistics</i> dan sesudah proses eliminasi	55
39	Hasil uji <i>outer weight</i> pada indikator formatif	56
40	Hasil uji <i>outer loading</i> pada indikator formatif	57
41	Hasil uji <i>composite reliability</i>	58
42	Nilai <i>outer loading</i> dan <i>average variance extracted</i> (AVE)	58
43	Nilai <i>cross loading</i>	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



44	Hasil <i>fornell-Larcker criterion</i>	59
45	Nilai <i>R-square</i>	60
46	Hasil pengaruh langsung antar variabel	61
47	Hasil pengaruh tidak langsung antar variabel	64

DAFTAR GAMBAR

1	<i>Load factor</i> periode April 2023-November 2023	4
2	ROW kategori C (Vuchic 2007)	7
3	ROW kategori B (Vuchic 2007)	7
4	ROW kategori A (Vuchic 2007)	8
5	Empat karakteristik layanan (Kotler dan Armstrong 2016).	10
6	Model struktural SERVPERF	12
7	Kerangka pemikiran operasional	20
8	Model <i>hybrid SEM</i>	25
9	Data sekunder jumlah penumpang pada setiap koridor periode Januari-Mei	45
10	Hasil <i>bootstrapping smartPLS</i>	60

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Penelitian	74
2	Hasil perhitungan <i>chi-square</i> tabulasi silang terhadap frekuensi penggunaan	82
3	Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan tujuan perjalanan	83
4	Tabulasi silang jenis kelamin dan kualitas layanan	83
5	Tabulasi silang usia dan kualitas layanan	84
6	Tabulasi silang domisili dan kualitas layanan	85
7	Tabulasi silang pendidikan terakhir dan kualitas layanan	86
8	Tabulasi silang pekerjaan dan kualitas layanan	87
9	Tabulasi silang pendapatan per bulan dan kualitas layanan	89
10	Tabulasi silang jenis kelamin dan kepuasan pelanggan	91
11	Tabulasi silang usia dan kepuasan pelanggan	91
12	Tabulasi silang domisili dan kepuasan pelanggan	92
13	Tabulasi silang pendidikan terakhir dan kepuasan pelanggan	93
14	Tabulasi silang pekerjaan dan kepuasan pelanggan	93
15	Tabulasi silang pendapatan per bulan dan kepuasan pelanggan	94
16	Tabulasi silang jenis kelamin dan niat menggunakan kembali	95
17	Tabulasi silang usia dan niat menggunakan kembali	95
18	Tabulasi silang domisili dan niat menggunakan kembali	96
19	Tabulasi silang pendidikan terakhir dan niat menggunakan kembali	96
20	Tabulasi silang pekerjaan dan niat menggunakan kembali	97
21	Tabulasi silang pendapatan per bulan dan niat menggunakan kembali	98