

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN INTI DAN KUALITAS
PELAYANAN PERIFERAL MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN PADA MINAT
MEREFERENSIKAN JASA BUS
TRANSJAKARTA**

(Studi Kasus Pada Bus Transjakarta Koridor 1 Jakarta)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro
Disusun oleh :

MUHAMMAD FIRMANSYAH

NIM. C2A009088

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2016**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Muhammad Firmansyah
Nomer Induk Mahasiswa : C2A009088
Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN INTI DAN KUALITAS
PELAYANAN PERIFERAL MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN PADA MINAT
MEREFERENSIKAN JASA BUS
TRANSJAKARTA (STUDI KASUS PADA
BUS TRANSJAKARTA KORIDOR I
JAKARTA)**

Dosen Pembimbing : Imroatul Khasanah SE., M.M.

Semarang, 19 September 2016

Dosen pembimbing

(Imroatul Khasanah SE., M.M.)

NIP. 19751015 200212 2 004

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Muhammad Firmansyah
Nomer Induk Mahasiswa : C2A009088
Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN INTI DAN KUALITAS
PELAYANAN PERIFERAL MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN PADA MINAT
MEREFERENSIKAN JASA BUS
TRANSJAKARTA (STUDI KASUS PADA
BUS TRANSJAKARTA KORIDOR I
JAKARTA)**

Telah dinyatakan lulus Pada tanggal2016

Tim Penguji :

1. Imroatul Khasanah, SE., M.M. (.....)
2. I Made Sukresna, SE., MSi., Ph.D. (.....)
3. Sri Rahayu Tri Astuti, SE., M.M. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Muhammad Firmansyah, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Melalui Kepuasan Konsumen Pada Minat Mereferensikan Jasa Bus Transjakarta (studi kasus pada setudi kasus pada bus Transjakarta koridor I Jakarta), adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Semarang, 19 September 2016

Yang membuat pernyataan,

(Muhammad Firmansyah)

NIM. C2A 009 088

ABSTRACT

The research problem is the number of complaints in Transjakarta passengers on service quality does not go get a solution, although the busway has been operating for 12 years. Proven still found some bus and bus facilities are uncomfortable as well as facilities such as the strip is not sterile and damaged separator, which impact on decreasing the number of Transjakarta bus passengers in 2012 and 2014. This phenomenon is a manifestation of lack of user satisfaction Transjakarta during which felt that quality of services provided Transjakarta management has not been able to meet public expectations.

This study aims to 1) examine empirically and analyze the quality of core services to customer satisfaction; 2) empirically examine and analyze the impact of service quality peripherals to customer satisfaction; and 3) examine empirically and analyze the effect of customer satisfaction on interest reference. The population in this study are all service users Transjakarta bus corridor 1 that a minimum of once using Transjakarta bus corridor I 10 times. The sample used as many as 300 people, who divided the morning 100 passengers, 100 passengers during the day and 100 passenger afternoon.

The results using SPSS shows; 1) the quality of core services direct positive impact on consumer satisfaction Transjakarta users of transport services (Y1). It provides direction that the H1 can be accepted; 2) the quality of core services direct positive effect on the interests of consumers referencing Transjakarta users of transport services. It provides direction that H2 is acceptable; 3) quality of service peripheral direct positive impact on consumer satisfaction Transjakarta users of transport services. It provides direction that the H3 is acceptable; 4) quality of service peripherals (X2) has positive effect directly against the interests of consumers referencing Transjakarta users of transport services. It provides direction that H4 is acceptable; 5) customer satisfaction has positive influence on consumer reference interest Transjakarta users of transport services. It provides direction that H5 is acceptable; 6) the quality of core services referenced positive influence on consumer interest Transjakarta users of transport services through customer satisfaction. It provides direction that H6 is unacceptable, so the variable customer satisfaction serves as an intervening variable; 7) quality of service peripheral positive effect on consumer reference interest Transjakarta users of transport services through customer satisfaction. It provides direction that H7 can be received, so that variable customer satisfaction serves as an intervening variable.

Keyword: *core service quality, service quality peripherals, consumer satisfaction, interest referencing transport service users Transjakarta*

ABSTRAK

Permasalahan penelitian ini adalah banyaknya keluhan masyarakat penumpang Transjakarta terhadap kualitas pelayanan tidak kunjung mendapatkan solusi, walaupun busway tersebut sudah beroperasi selama 12 tahun. Terbukti masih ditemukan beberapa fasilitas bus dan halte yang tidak nyaman serta fasilitas penunjang seperti jalur yang tidak steril serta separator rusak, yang berimbas pada penurunan jumlah penumpang pada bus Transjakarta tahun 2012 dan 2014. Fenomena tersebut merupakan manifestasi kurang puas pengguna Transjakarta selama ini yang merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan manajemen Transjakarta belum mampu memenuhi ekspektasi publik.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan inti terhadap kepuasan konsumen; 2) menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan peripheral terhadap kepuasan konsumen; dan 3) menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat mereferensikan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa bus Transjakarta koridor 1 yang minimal pernah menggunakan bus Transjakarta koridor 1 sebanyak 10 kali. Adapun sampel yang digunakan sebanyak 300 orang, yang dibagi 100 penumpang pagi hari, 100 penumpang siang hari dan 100 penumpang sore hari.

Hasil penelitian menggunakan SPSS memperlihatkan; 1) kualitas pelayanan inti berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta (Y1). Hal ini memberikan arahan bahwa H1 dapat diterima; 2) kualitas pelayanan inti berpengaruh positif secara langsung terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta. Hal ini memberikan arahan bahwa H2 dapat diterima; 3) kualitas pelayanan peripheral berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta. Hal ini memberikan arahan bahwa H3 dapat diterima; 4) kualitas pelayanan peripheral (X2) berpengaruh positif secara langsung terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta. Hal ini memberikan arahan bahwa H4 dapat diterima; 5) kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta. Hal ini memberikan arahan bahwa H5 dapat diterima; 6) kualitas pelayanan inti berpengaruh positif terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta melalui kepuasan konsumen. Hal ini memberikan arahan bahwa H6 dapat diterima, sehingga variabel kepuasan konsumen berfungsi sebagai variabel intervening; 7) kualitas pelayanan peripheral berpengaruh positif terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta melalui kepuasan konsumen. Hal ini memberikan arahan bahwa H7 dapat diterima, sehingga variabel kepuasan konsumen berfungsi sebagai variabel intervening.

Keyword: kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan peripheral, kepuasan konsumen, minat mereferensikan pengguna jasa transportasi Transjakarta

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***“HIDUP ADALAH PERJUANGAN, LEBIH
BAIK GAGAL ATAU MATI SEKALIPUN
DALAM BERJUANG DARIPADA HIDUP
MUNJADI SEORANG PECUNDANG,
KARENA MENYERAH DAN TAKUT
BUKANLAH PILHAN..!!!”***

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ✓ Kedua orang tuaku tercinta yang selalu mendo'akanku dan kasih sayang yang tiada batas.
- ✓ Kedua adik-adikku tersayang.
- ✓ Seluruh sahabat-sahabatku yang selalu membantu dan memberikan semangat.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Melalui Kepuasan Konsumen Pada Minat Mereferensikan Jasa Bus Transjakarta (Studi Kasus Pada Bus Transjakarta Koridor I Jakarta)”**. Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari tanpa adanya dukungan, petunjuk, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan lancar sebagaimana yang diharapkan. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Kepada :

1. Bapak Dr. Suharnomo, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro dan seluruh staf pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Alm. Dr. Ibnu Widyanto, PhD. Selaku Dosen Pembimbing seblumnya yang telah memberikan inspirasi awal pembuatan skripsi ini.

3. Ibu Imroatul Khasanah SE., M.M. Selaku Dosen Pembimbing atas waktu, perhatian dan segala bimbingan serta arahan beliau selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak Idris, SE., M.Si. selaku dosen wali yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
5. Kedua orang tua penulis (Hardi Siswan, SH. dan Yayuk Saptaningsih, SH., MH) atas segala cinta, kasih sayang, doa, semangat, dorongan, bimbingan, dan nasehat yang luar biasa dan tiada hentinya serta keluarga besarku tercinta yang senantiasa memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Para Dosen yang telah membantu memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
7. Segenap staf Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan kemudahan dan pelayanan terbaik kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Semua responden atas kesediaannya meluangkan waktu demi kelancaran penulisan skripsi ini.
9. Teman – teman Manajemen Reguler 1 Angkatan 2009 atas segala dukungan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Saudara – saudaraku “SnD Brotherhood” yang selalu menghibur, memberikan canda tawa, persahabatan dan dukungan selama ini. Ian, Limpung, Pasky, Andri, Ronie cls, Bakabon, Ibek, Bimo, Ruli, Ghalih, Welly, Djoko, Jambang, Dandi, dan Comaeni.
11. Sahabat – Sahabat Kost Wijaya Kusuma yang selalu memberikan semangat dan membatu selama ini. Risky Dharmawan, Yudhis, Eeng, Juli, Demas, Ajo, Datu, Coky, Bang Guruh, Bang Earnest, Bang Evan, dan Bang Moris.
12. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT berkenan untuk membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan inspirasi, dorongan, bantuan, pengarahan, dan bimbingan kepada penulis. Dan akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Semarang, 19 September 2016

Muhammad Firmansyah
NIM. C2A009088

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMANN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAKSI	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian Jasa	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan Inti	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan Periferal	21
2.1.5 Kepuasan Konsumen	23
2.1.6 Minat Mereferensikan	28

2.1.7 Hubungan minat Mereferensikan Dengan Kepuasan	30
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	34
2.4 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Variabel Penelitian dan Devinisi Oprasional	36
3.1.1 Variabel Penelitian	36
3.1.2 Definisi Oprasional.....	37
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel	39
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.5 Metode Analisis Data	41
3.5.1 Analisis Kuantitatif	41
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	42
3.5.3 Analisis Regresi Berganda	44
3.5.4 Uji Model	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Transjakarta	46
4.2 Gambaran Umum Responden	49
4.2.1 Kelompok Umur.	50
4.2.2 Jenis Kelamin	51
4.2.3 Tingkat Pendidikan	51
4.2.4 Pekerjaan	52
4.2.5 Tingkat Pengeluaran	53
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden Per Variabel	54

4.3.1	Tanggapan Responden (Kualitas Pelayanan Inti)	55
4.3.2	Tanggapan Responden (Kualitas Pelayanan Periferal)	57
4.3.3	Tanggapan Responden (Kepuasan Konsumen)	59
4.3.4	Tanggapan Responden (Minat Mereferensikan)	60
4.4	Pengujian Instrumen Data	62
4.4.1	Uji Validitas	62
4.4.2	Uji Reliabilitas	64
4.5	Pengujian Asumsi Klasik	66
4.5.1	Uji Normalitas	67
4.5.2	Uji Multikolinearitas	69
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	71
4.6	Analisis Regresi Liner	74
4.7	Pengujian Hipotesis	77
4.7.1	Pelayanan Inti Terhadap Kepuasan Konsumen	77
4.7.2	Pelayanan Inti Terhadap Minat Mereferensikan	78
4.7.3	Pelayanan Periferal Terhadap Kepuasan Konsumen	80
4.7.4	Pelayanan Periferal Terhadap Minat Mereferensikan	81
4.7.5	Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Mereferensikan	82
4.7.6	Kualitas Pelayanan Inti terhadap Minat Mereferensikan melalui Kepuasan Konsumen	83
4.7.7	Kualitas Pelayanan Periferal terhadap Minat Mereferensikan melalui Kepuasan Konsumen	86
4.8	Koefisien Determinasi Total.....	88
4.9	Pembahasan	89
BAB V	PENUTUP	92

5.1 Kesimpulan	92
5.2 Keterbatasan Penelitian	94
5.3 Saran	96
5.3.1 Saran Bagi Perusahaan	96
5.3.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Data Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Definisi Oprasional	38
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran.....	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan Inti	56
Tabel 4.7 Analisis Data Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan Inti.....	57
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan Periferal	57
Tabel 4.9 Analisis Data Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan Periferal.....	58
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepuasan Konsumen	59
Tabel 4.11 Analisis Data Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Konsumen.....	60
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Minat Mereferensikan.....	61

Tabel 4.13 Analisis Data Jawaban Responden untuk Variabel Minat Mereferensikan.....	62
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Variabel Penelitian.....	63
Tabel 4.15 Rekapitulasi Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.16 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	69
Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas Glejser	73
Tabel 4.19 Koefisien Regresi I.....	75
Tabel 4.20 Koefisien Regresi II	76
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Persentase Keluhan Bus Transjakarta 7
Gambar 1.2	Diagram Jumlah Penumpang Transjakarta Tahun 2011-2013. 8
Gambar 1.3	Diagram Jumlah Penumpang Transjakarta Koridor I Tahun 2011-2013 9
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis..... 34
Gambar 4.1	Histogram 67
Gambar 4.2	Normal Plot 68
Gambar 4.3	Uji Heteroskedastisitas 72
Gambar 4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti terhadap Kepuasan Konsumen..... 78
Gambar 4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti terhadap Minat Mereferensikan 79
Gambar 4.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Periferal terhadap Kepuasan Konsumen..... 80
Gambar 4.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Periferal terhadap Minat Mereferensikan 81
Gambar 4.8	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat Mereferensikan 83
Gambar 4.9	<i>Path Analysis</i> Kualitas Pelayanan Inti terhadap Minat Mereferensikan melalui Kepuasan Konsumen 83

Gambar 4.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti terhadap Minat Mereferensikan melalui Kepuasan Konsumen.....	85
Gambar 4.11 <i>Path Analysis</i> Kualitas Pelayanan Periferal terhadap Minat Mereferensikan melalui Kepuasan Konsumen.....	86
Gambar 4.12 Pengaruh Kualitas Pelayanan Periferal terhadap Minat Mereferensikan melalui Kepuasan Konsumen.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner.....	104
Lampiran B Surat Ijin Penelitian	111
Lampiran C Tabel Induk.....	112
Lampiran D Tabel Frekuensi	131
Lampiran E Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	139
Lampiran F Hasil Uji Multikolinearitas	142
Lampiran G Hasil Uji Normalitas.....	143
Lampiran H Hasil Uji Heterokedastisitas	145
Lampiran I Hasil Analisis Regresi Ganda.....	146

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masalah kemacetan lalu lintas di Jakarta selama ini sudah merupakan kewajaran yang terjadi setiap hari, di mana apabila segera tidak mendapatkan solusi, maka akan sangat mengganggu kenyamanan warga, di samping juga kesehatan dan faktor-faktor sosial lainnya. Kondisi ini semakin diperparah lagi bahwa Jakarta dikenal sebagai salah satu kota besar yang paling banyak mengembangkan sarana angkutan umum, apabila dibandingkan dengan kota-kota besar lainnya di dunia. Dengan semakin banyaknya moda angkutan umum yang beroperasi di Jakarta, maka potensi kemacetan lalu lintas acapkali terjadi (Sambutan Sutiyoso saat dimulainya peluncuran Busway Transjakarta, Januari 2004).

Kemacetan lalu lintas timbul sebagai akibat perkembangan jumlah penduduk yang pesat, di sisi lain diikuti dengan pertumbuhan jumlah kendaraan yang semakin drastis, serta kurang diimbangi ekstensifikasi jalan yang memadai. Akibat lebih jauh dari kemacetan lalu lintas antara lain; terhambatnya perekonomian, tercemarnya lingkungan hidup, kebisingan, mendorong munculnya gejala patologi sosial yang lain (pencopetan, pemerasan, penipuan, dan lain-lain). Sebagaimana dinyatakan Bintarto (2009:36) bahwa “kota tidak tumbuh dengan sendirinya, melainkan manusialah mengembangkan untuk memenuhi

kebutuhan hidupnya, baik kebutuhan sehari-hari, kebutuhan sosial, kebutuhan ekonomi, kebutuhan politik dan kebutuhan kultural”.

Banyaknya kendaraan pribadi di jalan-jalan kota yang umumnya belum memiliki disiplin berlalulintas yang memadai, secara langsung akan mempengaruhi kelancaran sarana transportasi umum, karena di satu sisi sarana jalan yang tersedia masih relatif sama. Akhirnya kemacetan terjadi di mana-mana, bahkan saat jam-jam sibuk, kemacetan tersebut mampu mencapai puluhan kilometer (Kompas, Mei, 2003).

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Korban Kemacetan
Desemeber 2003 – Februari 2004

No.	Periode waktu	Jumlah kendaraan yang mengalami kemacetan
1	Minggu I Des-2003	64.915
2	Minggu II De-2003	69.846
3	Minggu III Des-2003	71.696
4	Minggu IV Des-2003	75.201
1	Minggu I Jan-2004	80.377
2	Minggu II Jan-2004	79.155
3	Minggu III Jan-2004	78.671
4	Minggu IV Jan-2004	78.312
1	Minggu I Feb-2004	45.265
2	Minggu II Feb-2004	68.720
3	Minggu III Feb-2004	81.198
4	Minggu IV Feb-2004	83.470

Sumber: Tim Koordinasi Busway DKI Jakarta, 2004.

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa setiap minggu jumlah kendaraan warga Jakarta yang menjadi korban kemacetan menunjukkan gejala yang fluktuatif, di mana apabila dilakukan progres terhadap data tersebut, maka akan didapatkan trend kemacetan yang meningkat. Fenomena kemacetan ini apabila tidak segera dicarikan solusi, maka dari waktu ke waktu Kota Jakarta akan semakin terasa sesak, yang berarti pula Pemerintah Propinsi DKI Jakarta tidak mampu

memberikan aspek kenyamanan dan pelayanan umum yang memadai, terlebih khusus dalam hal penyediaan angkutan umum. Kondisi semacam ini dikhawatirkan akan mampu membawa pada gejala sosial yang semakin serius, di antaranya; stress, gejala patologis, pemborosan sumber daya dan energi dan lain sebagainya. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang tepat dan komprehensif guna mengurangi angka kemacetan-kemacetan di atas.

Semakin hari kebutuhan akan MRT yang terarah dan terfokus semakin diperlukan, karena bertambahnya mobil pribadi, serta diperlukannya pengangkutan massa bagi kelancaran ekonomi dan bisnis. Karenanya, pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menunjang sarana transportasi pada umumnya dan menarik pengendara kendaraan beralih ke kendaraan angkutan umum, maka keberadaan Busway ini diperlukan. Keberadaan Busway di samping untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum dengan memberikan keistimewaan kepada pengguna angkutan umum dengan menggunakan lajur paling kanan, juga dimaksudkan untuk mengurangi volume kemacetan lalu lintas di Jakarta secara reguler.

Diharapkan dengan adanya Transjakarta yang beroperasi di Jakarta, secara gradual akan mengganti moda angkutan umum yang ada selama ini, secara perlahan jumlah angkutan umum yang ada di Jakarta semakin berkurang,

Menurut Irzal, Pimpro Busway Transjakarta, rencana membuat transit massa berupa busway merupakan alternatif yang paling tepat, setelah program Metro (pengadaan sarana transit kereta listrik dalam kota, dinilai terlalu mahal) karena:

1. Fleksibilitas operasional; operasi busway dan kapasitas transit dapat disesuaikan dengan mudah
2. Sistem dapat dibiayai lebih murah daripada angkutan dengan sistem rel
3. Kemungkinan untuk dikembangkan secara bertahap (pengalaman di Quito)
4. Kapasitas busway cukup tinggi. Sebuah sistem dengan perencanaan yang baik dapat mengangkut sampai 20.000 penumpang per jam per jalur.
5. Pelayanan bisa lebih baik daripada sistem angkutan kereta api atau rel
6. Penyelenggaraan busway dapat dibuat ramah lingkungan

Busway telah diadopsi di berbagai benua; baik di negara maju seperti Perancis, Belgia, Kanada, Jerman, Australia, Taiwan, maupun di negara-negara berkembang di Amerika Latin. Berdasarkan pengalaman di kota-kota tersebut, maka faktor suksesnya busway adalah adanya:

1. Strategi yang jelas bagaimana mengintegrasikan busway sistem dengan para transit dan angkutan bis yang sudah ada
2. Dukungan dari para politisi dan secara nyata membantu kebijakan yang diputuskan
3. Perencanaan yang profesional, yang wajar dan penilaian atau evaluasi yang impartial.

Mengacu kepada suksesnya penyelenggaraan busway di negara lain, khususnya di negara Amerika Latin, maka busway di Jakarta pun diharapkan dapat berhasil baik, dan dapat menjadi contoh bagi kota besar lainnya. Sebaliknya pengalaman kota-kota lain dalam menyelenggarakan busway ini kiranya patut disimak untuk menjadi bahan dalam perencanaan dan pelaksanaan di Jakarta.

Fenomena yang ada dewasa ini adalah rendahnya mutu pelayanan busway, baik dari aspek, baik dari sisi pelayanan inti dan pelayanan tambahan, mulai dari

aspek keamanan, kenyamanan, kelayakan, kemudahan dan efisiensi angkutan umum, yang pada hakekatnya memberikan rasa kurang nyaman dan aman kepada pengguna jasa transportasi perkotaan, mendorong masyarakat untuk lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Dari aspek pelayanan inti dapat diidentifikasi bahwa; kondisi fisik bus yang kurang kondusif, pengemudi yang seringkali ugal-ugalan, serta petugas kondektur yang seringkali kurang ramah. Sedangkan dari aspek pelayanan tambahan, dapat diidentifikasi; halte atau shelter tempat menunggu busway dirasakan kurang nyaman, kurang aman dan di beberapa tempat kurang teduh, sehingga menurunkan keinginan masyarakat untuk menggunakan busway. Dari 2 (dua) aspek pelayanan tersebut mengindikasikan tentang perlunya peningkatan kualitas pelayanan busway, baik pelayanan inti dan pelayanan tambahan.

Dari hasil observasi juga diperoleh fakta bahwa setelah dioperasikan sejak 12 (dua belas) tahun lalu, kinerja *busway* masih di bawah standar. Banyak perbaikan yang harus dilakukan agar transportasi di Jakarta terus membaik. Saat dilaksanakan peresmian pada tahun 2004 lalu pemerintah mengklaim pada 2010 akan ada 14 (empat belas) koridor dengan panjang total 159 kilometer dan mampu mengangkut penumpang 5 juta perhari. Pada kenyataannya hanya membangun 11 (sebelas) koridor dan hanya melayani 390 ribu penumpang perharinya. Di beberapa halte penumpang harus menunggu hingga satu jam pada saat jam sibuk. *Headway* yang terlalu lama mengakibatkan penurunan penumpang sehingga waktu tempuh juga bisa bertambah lama pada saat *peak hour* maupun *off peak*. *Headway* yang lama juga diakibatkan minimnya armada. Selain itu, dari seluruh

pengguna TransJakarta, baru 24,9 persen yang berpindah dari sepeda motor dan 10,3 persen yang berpindah dari mobil. Hal ini menunjukkan bahwa layanan TransJakarta BRT belum optimal.

Di balik permasalahan ini, Transjakarta memiliki potensi yang sangat besar untuk mengurai kemacetan di Jakarta. Transjakarta yang baru saja menambah koridor 12 (Tanjung Priok-Pluit), menjadikan sistem ini sebagai sistem bus rapid transit (BRT) terpanjang di dunia. Jika dikembangkan kapasitasnya, TransJakarta dapat menjadi *high capacity* BRT yang dapat mengangkut lebih dari 1 (satu) juta penumpang setiap harinya.

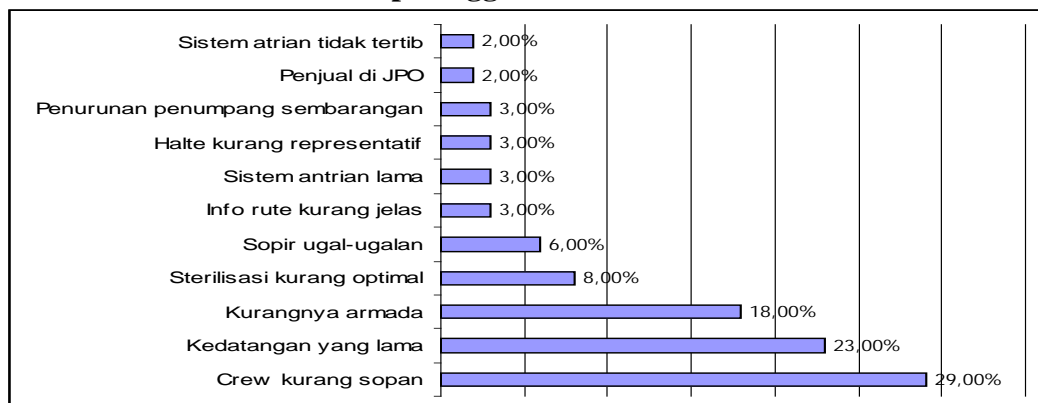
Untuk merealisasikan ini, upaya integrasi perlu dilakukan terhadap moda angkutan umum lain seperti Kopaja dan Metromini sebagai langkah awal dalam merevitalisasi angkutan umum di Jakarta. Dengan integrasi yang tepat secara fisik, pembayaran dan sistem, TransJakarta akan mampu mengekspansi layanan lebih luas secara lebih efisien tanpa harus membangun koridor-koridor baru, menambah armada baru, atau menambah rute baru.

Berdasarkan survey, belum optimalnya pelayanan *bus way* ke daerah permukiman menjadi penyebab *bus way* kurang dilirik oleh masyarakat umum. Masyarakat di daerah permukiman lebih memilih menggunakan kendaraan bermotor daripada harus naik kendaraan umum yang berujung harus transit di halte busway terdekat. (<http://bulletin.penataanruang.net>).

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami. Hal ini dikarenakan adanya empat karakteristik jasa yang unik membedakan jasa dengan barang (Kotler, 2007) yaitu tidak berwujud,

Inseparability (tidak terpisah antara produsen dan konsumen), *Variability* (outputnya tidak standard), *Perishability* (tidak dapat disimpan) sedangkan Pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckop seperti dikutip Tjiptono (2008:59) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan). Secara sederhana kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *expected service* dan *perceived service* yang menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sedangkan jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada kualitas yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

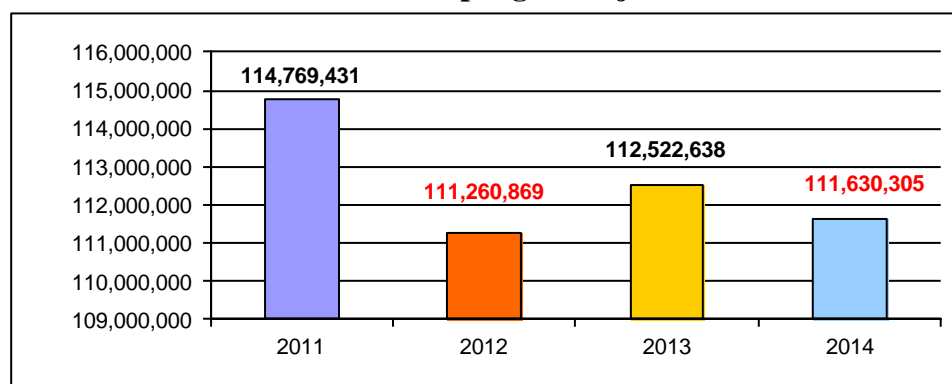
Gambar 1.1
Prosentase Keluhan pelanggan bus TransJakarta tahun 2013



Sumber: UP Transjakarta

Grafik di atas memperlihatkan buruknya kualitas pelayanan inti dan periferal armada bus TransJakarta, mulai dari *crew* yang kurang sopan kedatangan yang lama dan tidak pasti, hingga dan sistem antrian tiket yang tidak tertib sehingga mengakibatkan masyarakat tidak antusias lagi menggunakan angkutan masal yang disebut sebagai angkutan masal modern tersebut.

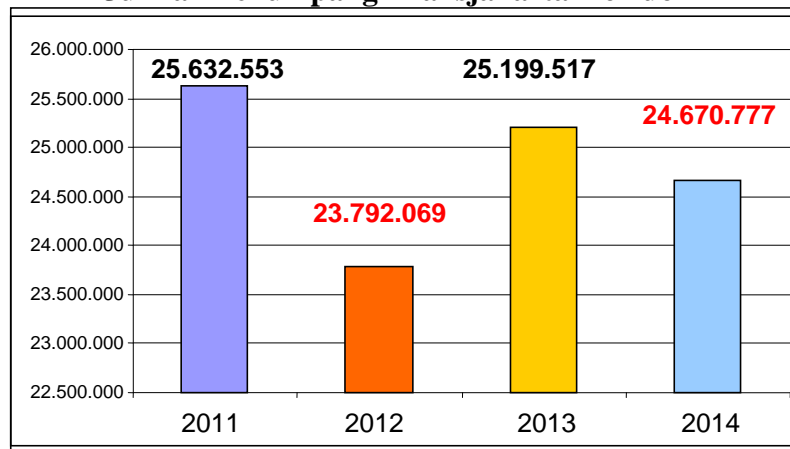
Gambar 1.2
Jumlah Penumpang Transjakarta



Sumber UP Transjakarta.

Pada akhir tahun 2011 Unit Pengelola (UP) Transjakarta menambah satu koridor, yakni Koridor XI (Kampungmelayu-Pulogebug). Namun, penambahan koridor busway Transjakarta tersebut tidak mendongkrak jumlah penumpang bus Transjakarta. Adapun yang terjadi adalah sebaliknya yaitu jumlah penumpang bus Transjakarta mengalami penurunan pada tahun 2012 dan pada tahun 2014, jumlah penumpang bus Transjakarta mencapai 111,260,869 orang penumpang pada tahun 2012 dan 111,630,305. Jumlah ini lebih rendah dibandingkan pada tahun sebelumnya yaitu tahun 2011 dan 2013 (unit pengelola Transjakarta).

Gambar 1.3
Jumlah Penumpang Transjakarta Koridor 1



Sumber UP Transjakarta.

Gambar 1.3 di atas memperlihatkan bahwa pada koridor 1 bus Transjakarta dengan jumlah penumpang terbanyak setiap tahun terjadi penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2012 sebesar 1,840,484 dan pada tahun 2014 sebesar 528,740 penumpang bila dibandingkan dengan tahun 2011 dan 2013.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah beroperasi selama 12 (dua belas) tahun, keluhan masyarakat penumpang Transjakarta terhadap kualitas pelayanan tidak kunjung mendapatkan solusi, terbukti masih ditemukan beberapa fasilitas bus dan halte yang tidak nyaman serta fasilitas penunjang seperti jalur yang tidak steril serta separator rusak, yang berimbas pada penurunan jumlah penumpang pada bus Transjakarta tahun 2012 sebanyak 1,840,484 orang penumpang dan pada tahun 2014 sebesar 528,740 orang penumpang. Fenomena tersebut merupakan manifestasi kekurangpuasan pengguna Transjakarta selama ini yang merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan manajemen Transjakarta belum mampu memenuhi ekspektasi publik. Pelayanan yang berkualitas akan membuat para

konsumen puas memakai jasa yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Oleh karena itu meningkatkan kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang mutlak dilakukan perusahaan dalam rangka memberikan nilai kepuasan pelanggan serta meningkatkan minat mereferensikan pelanggan dalam menggunakan sebuah produk.

Dari permasalahan tersebut, ditarik pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan inti terhadap kepuasan penumpang Transjakarta koridor 1 ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan penumpang Transjakarta koridor 1?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat mereferensikan penumpang Transjakarta koridor 1 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan inti terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan peripheral terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat mereferensikan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Implikasi akademis

Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan penulis dalam memahami ilmu manajemen pemasaran dan pengalaman memahami masalah-masalah yang terjadi di lapangan, terutama permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dan minat mereferensikan.

2. Implikasi Sosial

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan masyarakat mengenai kajian tentang kepuasan konsumen dalam kaitannya dengan minat mereferensikan penggunaan jasa yang diterimanya dari menggunakan Transjakarta kepada warga masyarakat lainnya.

3. Implikasi praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada perusahaan mengenai bagaimana upaya menciptakan kepuasan para pelanggannya serta dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori

1.5 Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan penelitian ini untuk lebih mempermudah dan memberikan gambaran yang jelas dalam pembahasan yang disusun dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan secara singkat latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis, kerangka pikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan gambaran umum perusahaan, gambaran umum responden, analisis data, serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang simpulan, keterbatasan, dan saran. Dan pada bagian akhir terdapat daftar pustaka dan lampiran.