



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*,
PERCEIVED VALUE, *SATISFACTION*, DAN *INVOLVEMENT*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* PENUMPANG
STUDI KASUS: TRANSJAKARTA *BUSWAY***

SKRIPSI

**RENI WAHYUNI
0906610725**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI EKSTENSI MANAJEMEN
DEPOK
JANUARI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*,
PERCEIVED VALUE, *SATISFACTION*, DAN *INVOLVEMENT*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* PENUMPANG
STUDI KASUS: *TRANSJAKARTA BUSWAY***

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi**

**RENI WAHYUNI
0906610725**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI EKSTENSI MANAJEMEN
KEKHUSUSAN BISNIS
DEPOK
JANUARI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Reni Wahyuni

NPM : 0906610725

Tanda Tangan :

Tanggal : 2 Januari 2012



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Reni Wahyuni
NPM : 0906610725
Program Studi : Ekstensi Manajemen
Kekhususan : Bisnis
Judul skripsi
- Indonesia : Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Value*,
Satisfaction, dan *Involvement* Terhadap *Behavioral Intentions* Penumpang
Studi Kasus: TransjakartaBusway
- Inggris : *Analysis of Effect of Service Quality, Perceived Value,*
Satisfaction, and Involvement Toward Behavioral Intentions of Passengers
Case Study: Transjakarta Busway

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Ekstensi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Ketua : Hapsari Setyowardhani, MM (Hapsari)

Pembimbing : Sumiyarto, MBA (Sumiyarto)

Anggota Penguji : Imo Gandakusuma, MBA (Imo Gandakusuma)

Ditetapkan di : Depok, Universitas Indonesia
Tanggal : 16 Januari 2012

KPS Ekstensi Manajemen

Imo Gandakusuma, MBA
NIP. : 196010031991031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Indonesia.

Penulisan skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Value*, *Satisfaction*, dan *Involvement* terhadap *Behavioral Intentions* Penumpang. Studi Kasus: Transjakarta *Busway*”. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini mengalami banyak kekurangan, karena hal tersebut, penulis memohon maaf atas kesalahan yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak dapat terlepas dari sumbang saran dan bantuan dari semua pihak baik secara moril maupun material. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

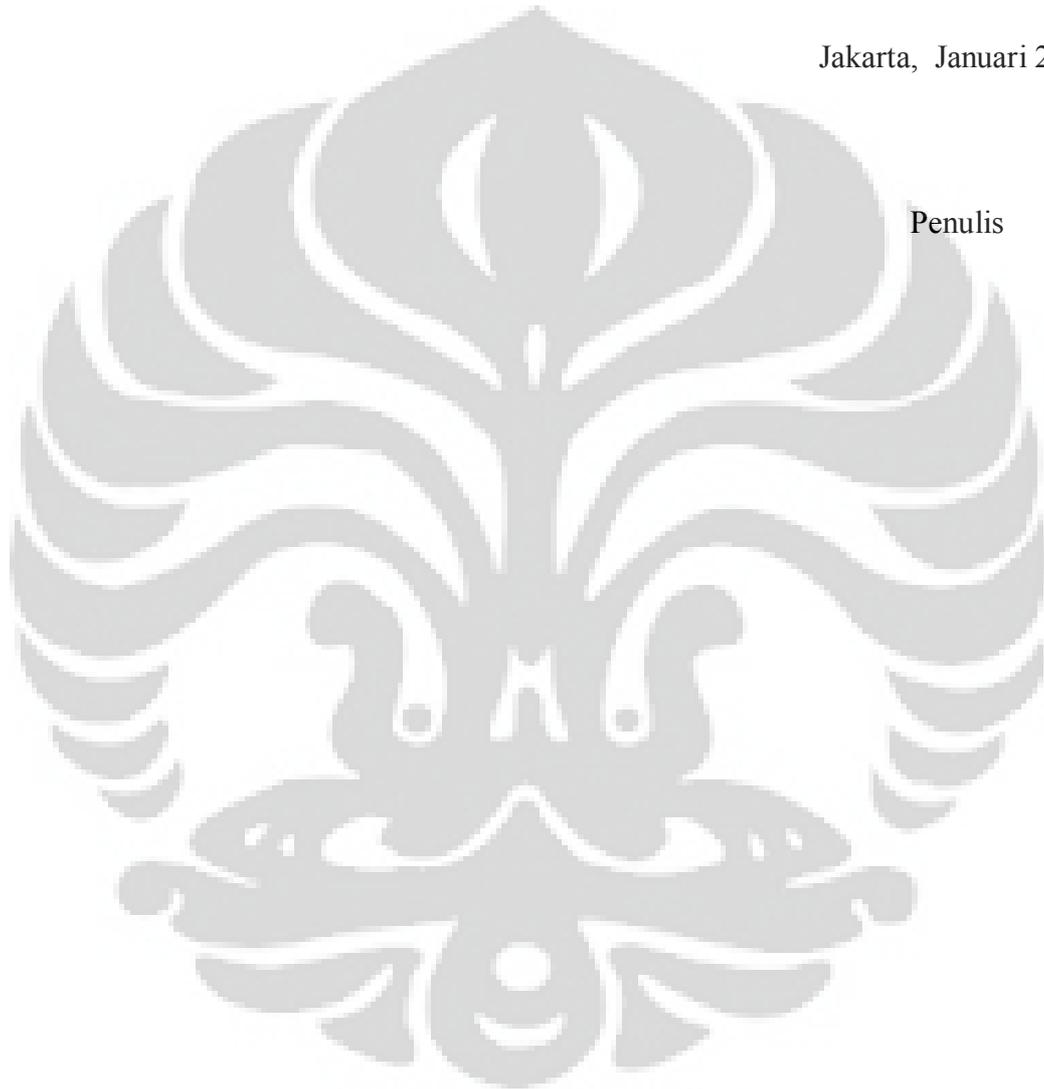
1. Bapak Imo Gandakusuma, MBA selaku Ketua Program Studi Ekstensi Manajemen dan anggota dewan penguji sidang skripsi Saya. Terima kasih Pak atas masukan serta perbaikan-perbaikan untuk skripsi Saya. Alhamdulillah, skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
2. Bapak Sumiyarto, MBA, selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan terus memotivasi Saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih banyak Pak atas nasihat dan saran sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
3. Ibu Hapsari Setyowardhani, MM, selaku ketua penguji sidang skripsi Saya. Terima kasih Ibu atas semua masukan serta perbaikan-perbaikan untuk skripsi ini. Terima kasih juga untuk berita terbaik yang diberikan selama Saya kuliah di Ekstensi FEUI.

4. Ibu, Bapak, kakak-kakak, *my lovely niece and nephew*: Sahda, Al, dan Rafa, serta seluruh keluarga besar tercinta, terima kasih untuk kasih sayang, semangat, dukungan, motivasi, dan doa yang selalu diberikan kepada Saya. Alhamdulillah, akhirnya skripsi ini selesai juga.
5. Ibu Rifelly Dewi Astuti MM dan Ibu Elok Savitri Pusparini MM selaku dosen FEUI. Terima kasih atas saran yang diberikan bagi skripsi ini.
6. Seluruh dosen FEUI yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
7. Sekretariat FEUI yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih Bapak & Ibu Sekre untuk semua bantuannya. Terima kasih ya udah sabar menghadapi Saya yang suka banyak tanya dan banyak maunya.
8. Sahabat Minister FEUI: Irma Zi, Feby, Eva, Mba Dwi, Mba Dewi, Mba Kiki, Rani, Ishmah, Mitha, Mba Nita, Novi, Ayu, terima kasih untuk persahabatan, semangat, doa, dan dukungan selama hampir dua setengah tahun ini. Persahabatan kita benar-benar menyenangkan. Sayang banget sama kalian semua.
9. Teman-teman seperjuangan di Ekstensi FEUI angkatan 2009 yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Saling mendoakan, memberi semangat. Insya Allah, kita wisuda bareng-bareng ya.
10. *My precious* sizta anak-anak mamih: Vira, Srayce, Rina, Woro, Mamih, dan Eka. Terima kasih untuk motivasi, semangat, dukungan, doa, dan untuk persahabatan kita.
11. Teman-teman AN '05 Politeknik Negeri Jakarta. Terima kasih ya atas bantuannya untuk skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sadar skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan yang memerlukan perbaikan di masa yang akan datang. Akan tetapi, penulis berharap semoga skripsi ini tetap dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, Januari 2012

Penulis



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: : Reni Wahyuni
NPM : 0906610725
Program Studi : Ekstensi Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

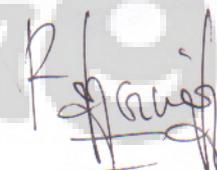
demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, dan Involvement terhadap Behavioral Intentions Penumpang.
Studi Kasus: Transjakarta Busway

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta
Pada Tanggal: 2 Januari 2012
Yang menyatakan



(Reni Wahyuni)

ABSTRAK

Nama : Reni Wahyuni
Program Studi : Ekstensi Manajemen
Kekhususan : Bisnis
Judul : Analisis Pengaruh *Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, dan Involvement* terhadap *Behavioral Intentions* Penumpang. Studi Kasus: Transjakarta Busway

Skripsi ini membahas tentang keterkaitan antara kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, kepuasan, dan keterlibatan dalam mempengaruhi niat berperilaku penumpang Transjakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap niat berperilaku dan kepuasan penumpang, tetapi kualitas layanan berhubungan negatif terhadap keterlibatan dan niat berperilaku penumpang Transjakarta. Hubungan antara nilai yang dirasakan, kepuasan, keterlibatan, dan niat berperilaku adalah berhubungan positif. Walaupun Transjakarta adalah usaha yang dikelola oleh Pemda DKI Jakarta, tetapi kualitas layanan tetap menjadi penting, karena Transjakarta adalah jasa pelayanan umum. Hasil penelitian ini menyarankan agar manajemen Transjakarta memperbaiki layanan yang diberikan kepada penumpang.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Niat yang Dirasakan, Kepuasan, Keterlibatan, Niat Berperilaku

ABSTRACT

Name : Reni Wahyuni
Program : Management – Extension
Major : Business
Title : *Analysis of Effect of Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Involvement toward Behavioral Intentions of Passengers. Case Study: Transjakarta Busway*

This thesis studies about the relationship between service quality, perceived value, satisfaction, and involvement toward behavioral intentions of the Transjakarta passengers. The result of the research shows that service quality has positive relationship with perceived value and satisfaction, and negative relationship with involvement and behavioral intentions. The relationship between perceived value, satisfaction, involvement, and behavioral intentions are positive. Although Transjakarta is a business run by local governments, but service quality is the most important, because Transjakarta is public service. This thesis suggests that management must improve their service to passengers.

Key Words : *Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, Involvement, Behavioral Intentions*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR PERSAMAAN MATEMATIKA	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Keterbatasan Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Konsep Jasa	14
2.1.1 Definisi Jasa	14
2.1.2 Karakteristik Jasa	14
2.1.3 Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	15
2.2 Nilai yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>)	17
2.3 Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	18
2.4 Keterlibatan (<i>Involvement</i>)	18
2.5 Niat Berperilaku (<i>Behavioral Intentions</i>)	19
2.6 Hubungan antara <i>Service Quality</i> , <i>Perceived Value</i> , <i>Satisfaction</i> , <i>Involvement</i> dan <i>Behavioral Intentions</i>	20
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Pendekatan Penelitian	22
3.2 Hipotesis Penelitian	23
3.3 Desain Penelitian	24
3.4 Ruang Lingkup Penelitian	25
3.4.1 Objek Penelitian	25
3.4.2 Variabel Penelitian	25
3.4.3 Wilayah dan Waktu Penelitian	26
3.5 Metode Pengumpulan Data	27
3.5.1 Data Primer	27
3.5.2 Data Sekunder	27
3.5.3 Metode Pengambilan Sampel	27

3.5.4	Jumlah Sampel	28
3.5.5	Operasionalisasi Variabel Penelitian	29
3.5.6	Desain Kuesioner	33
3.6	Metode Pengolahan Data Dengan SPSS	36
3.6.1	<i>Reliability Analysis</i>	36
3.6.2	<i>Factor Analysis</i>	36
3.6.3	<i>Descriptive Statistics</i>	36
3.7	Metode Pengolahan Data Dengan SEM	37
3.7.1	Uji Normalitas	37
3.7.2	Metode Estimasi	38
3.7.3	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	38
3.7.3.1	Spesifikasi Model.....	39
3.7.3.2	<i>Analisis Offending Estimates</i>	39
3.7.3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Teramati.....	39
3.7.3.4	Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	41
3.7.3.5	Respesifikasi	44
3.7.4	<i>Second Order Confirmatory Factor Analysis (2nd CFA)</i>	44
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Pelaksanaan Penelitian	45
4.1.1	Hasil <i>Pre-Test</i>	46
4.2	Profil Responden	50
4.2.1	Jenis Kelamin	50
4.2.2	Usia	51
4.2.3	Aktivitas Sekolah, Kuliah, Bekerja sambil Kuliah, Mencari Pekerjaan, atau Tidak Bekerja	52
4.2.4	Jenis Pekerjaan	52
4.2.5	Jumlah Penggunaan Transjakarta per Bulan	53
4.2.6	Waktu Penggunaan Transjakarta	54
4.2.7	Tujuan Penggunaan Transjakarta	54
4.2.8	Pendapatan per Bulan	55
4.2.9	Biaya Transportasi per Bulan	56
4.3	Spesifikasi Model	57
4.3.1	Spesifikasi Model Pengukuran	57
4.3.2	Spesifikasi Model Struktural	58
4.3.3	Model Matematik <i>Hybrid</i>	59
4.4	Analisis dengan SEM	61
4.4.1	Uji Normalitas	61
4.4.2	Metode Estimasi	62
4.4.3	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	62
4.4.3.1	<i>Analisis Offending Estimates</i>	63
4.4.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Teramati.....	63
4.4.3.3	Analisis Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	74
4.4.4	<i>Second Order Confirmatory Factor Analysis (2nd CFA)</i>	78
4.4.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran (2 nd CFA).....	79
4.4.4.2	Analisis Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran (2 nd CFA).....	81

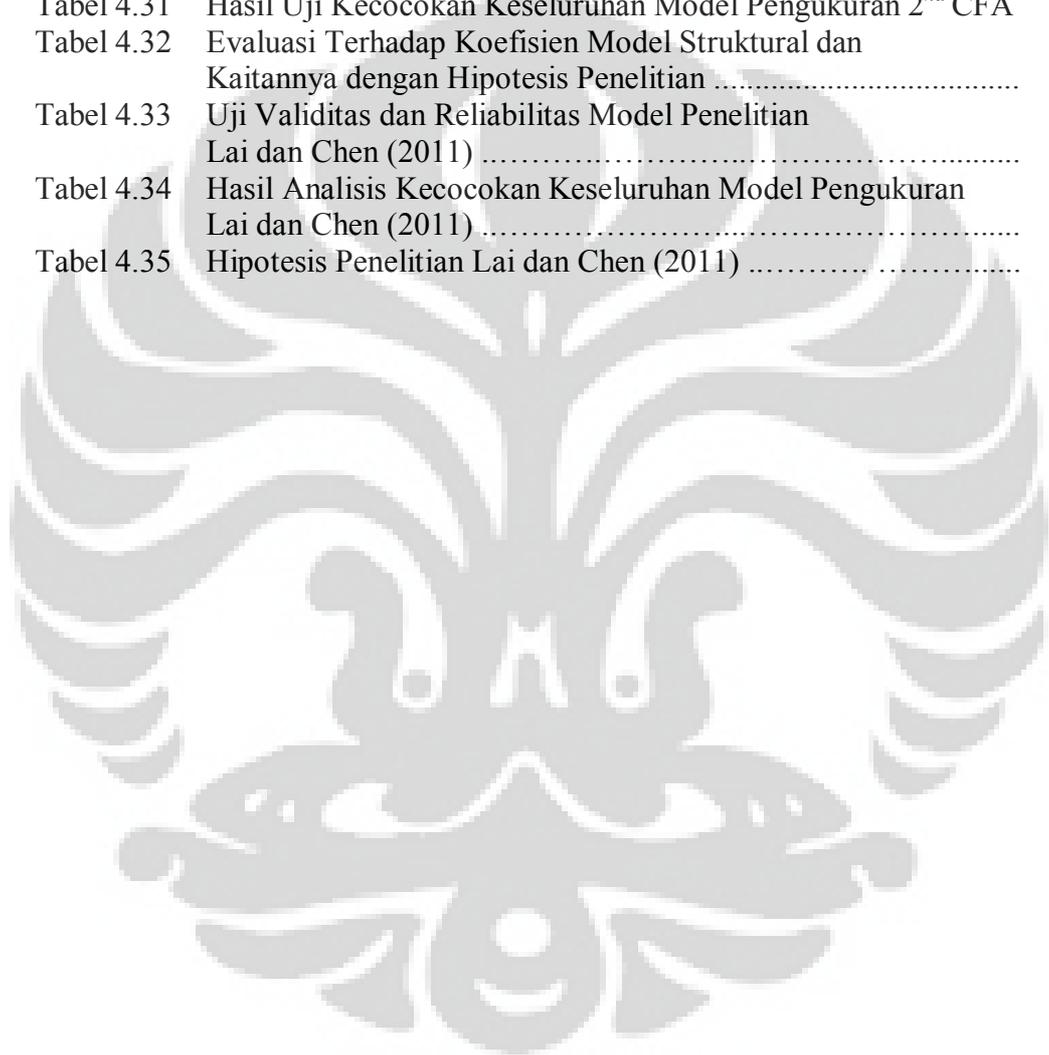
4.5 Analisis Model Struktural	86
4.5.1 <i>T-value</i> dari Koefisien atau Parameter	87
4.5.2 Nilai Koefisien atau Parameter	88
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	89
4.5.4 Analisis Hipotesis Penelitian	90
4.6 Hasil Penelitian Lai dan Chen (2011)	97
4.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Model Penelitian Lai dan Chen (2011)	97
4.6.2 Analisis Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran Lai dan Chen (2011)	99
4.6.3 Hipotesis Penelitian Lai dan Chen (2011)	100
4.7 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Lai dan Chen (2011)	101
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	111



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kendaraan di Jakarta Tahun 2006 - 2010	2
Tabel 1.2	Negara-negara yang Menerapkan <i>Bus Rapid Transit</i>	3
Tabel 1.3	Pertumbuhan Jumlah Penumpang dan Jumlah Pendapatan Transjakarta Tahun 2004 – Oktober 2011	7
Tabel 1.4	Jumlah Kecelakaan di Jalur Transjakarta Tahun 2004 – Oktober 2011	9
Tabel 3.1	Distribusi Penyebaran Kuesioner	29
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	30
Tabel 4.1	Distribusi Penyebaran Kuesioner	46
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	47
Tabel 4.3	KMO and <i>Bartlett's Test Service Quality</i>	48
Tabel 4.4	KMO and <i>Bartlett's Test Perceived Value</i>	48
Tabel 4.5	KMO and <i>Bartlett's Test Satisfaction</i>	49
Tabel 4.6	KMO and <i>Bartlett's Test Involvement</i>	49
Tabel 4.7	KMO and <i>Bartlett's Test Behavioral Intentions</i>	50
Tabel 4.8	Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.9	Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.10	Frekuensi Responden Berdasarkan Kegiatan Sekolah, Kuliah, Bekerja Sambil Kuliah, Bekerja, Mencari Pekerjaan, dan Tidak Bekerja	52
Tabel 4.11	Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
Tabel 4.12	Frekuensi Responden Berdasarkan Banyaknya Jumlah Menggunakan Transjakarta per Bulan.....	53
Tabel 4.13	Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Transjakarta.....	54
Tabel 4.14	Frekuensi Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan Transjakarta	55
Tabel 4.15	Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	55
Tabel 4.16	Frekuensi Responden Berdasarkan Biaya Transportasi per Bulan	56
Tabel 4.17	Persamaan Model Pengukuran	57
Tabel 4.18	Persamaan Model Struktural	59
Tabel 4.19	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i>	65
Tabel 4.20	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i> Setelah Penghapusan Variabel-variabel Teramati yang Tidak Valid	66
Tabel 4.21	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Perceived Value</i>	67
Tabel 4.22	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Perceived Value</i> Setelah Menghapus Variabel Teramati <i>Service Quality</i> yang Tidak Valid	68
Tabel 4.23	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Satisfaction</i>	68
Tabel 4.24	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Satisfaction</i> Setelah Menghapus Variabel Teramati <i>Service Quality</i> yang Tidak Valid	69

Tabel 4.25	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Involvement</i>	70
Tabel 4.26	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Involvement</i> Setelah Menghapus Variabel Teramati <i>Service Quality</i> yang Tidak Valid	71
Tabel 4.27	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Behavioral Intentions</i>	72
Tabel 4.28	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Behavioral Intentions</i> Setelah Menghapus Variabel Teramati <i>Service Quality</i> yang Tidak Valid	73
Tabel 4.29	Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	77
Tabel 4.30	Uji Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran 2 nd CFA	79
Tabel 4.31	Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran 2 nd CFA	85
Tabel 4.32	Evaluasi Terhadap Koefisien Model Struktural dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian	90
Tabel 4.33	Uji Validitas dan Reliabilitas Model Penelitian Lai dan Chen (2011)	98
Tabel 4.34	Hasil Analisis Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran Lai dan Chen (2011)	100
Tabel 4.35	Hipotesis Penelitian Lai dan Chen (2011)	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Model Penelitian	22
Gambar 3.2	Desain Kuesioner	34
Gambar 4.1	<i>Path Diagram Hybrid Model</i>	61



DAFTAR PERSAMAAN MATEMATIKA

Persamaan 3.1	40
Persamaan 3.2	40
Persamaan 4.1	64
Persamaan 4.2	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	111
Lampiran 2	Uji Normalitas	117
Lampiran 3	Output Lisrel Sebelum Penghapusan Variabel Teramati	120
Lampiran 4	Output Lisrel Setelah Penghapusan Variabel Teramati	130
Lampiran 5	<i>Path Diagram Basic Model – T-value</i>	141
Lampiran 6	<i>Path Diagram Basic Model – Estimates</i>	142
Lampiran 7	<i>Path Diagram Basic Model – Standardized Solutions</i>	143
Lampiran 8	<i>Path Diagram Structural Model – T-value</i>	144
Lampiran 9	Profil Transjakarta	145



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemacetan lalu lintas telah menjadi masalah yang kronis di wilayah DKI Jakarta. Pemerintah Daerah DKI Jakarta telah melakukan berbagai usaha untuk mengatasi kemacetan, tetapi hal tersebut belum membuahkan hasil. Bahkan, saat ini kemacetan di Jakarta justru bertambah parah. Jika sebelumnya kemacetan hanya terjadi saat pagi dan sore hari, yaitu pada jam berangkat kerja dan jam pulang kerja, saat ini kemacetan hampir terjadi sepanjang hari di banyak titik di jalan-jalan di Jakarta.

Berdasarkan artikel yang dikutip dari www.allworldcars.com/wordpress/ yang diakses tanggal 26 November 2011, Jakarta menempati posisi ke 14 sebagai kota paling macet di dunia (*"The world's,"* 2008). Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh IBM, yang dikutip dari artikel *Top 10 cities with the worst commute, global edition* yang diakses pada tanggal 29 November 2011, Jakarta justru tidak termasuk dalam 20 kota paling macet di dunia (Nusca, 2010).

Kemacetan adalah kondisi dimana terjadi penumpukan kendaraan di jalan. Penumpukan tersebut disebabkan melonjaknya jumlah kendaraan tetapi tidak diimbangi dengan peningkatan sarana dan prasarana lalu lintas yang memadai. Akibatnya, arus kendaraan menjadi tersendat dan kecepatan berkendara pun menurun. Rata-rata kecepatan berkendara di Jakarta saat ini berada di kisaran 15 km/jam. Menurut standar internasional, angka ini tergolong sebagai macet. Data ini menunjukkan bahwa kondisi kemacetan di Jakarta cukup parah (Bergkamp, 2011).

Berdasarkan data yang dihimpun oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya, sejak tahun 2006 sampai dengan tahun 2010, jumlah motor dan mobil di Jakarta terus mengalami peningkatan. Dari jumlah total kendaraan, 80% didominasi oleh motor. Dan lonjakan jumlah motor rata-rata mendekati satu juta unit setiap tahunnya (Amelia, 2011).

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan di Jakarta Tahun 2006 – 2010

Tahun	Jumlah Motor	Jumlah Mobil	Jumlah Kendaraan (Motor & Mobil)
2006	5,3 juta unit	2,6 juta unit	7,9 juta unit
2007	5,9 juta unit	2,8 juta unit	8,7 juta unit
2008	6,7 juta unit	2,9 juta unit	9,6 juta unit
2009	7,5 juta unit	2,9 juta unit	10,4 juta unit
2010	9 juta unit	2,7 juta unit	11,7 juta unit

Sumber : Amelia (2011)

Berdasarkan survei yang dilakukan Pusat Studi Transportasi dan Logistik (Pustral) UGM Yogyakarta terhadap 184.829 Kepala Keluarga (KK) pemakai kendaraan di Jabodetabek, jumlah pengguna kendaraan bermotor roda dua pada tahun 2011 mencapai 48,7%. Jumlah ini meningkat sebesar 27,5% dibandingkan tahun 2002 yang hanya 21,2%. Jumlah pengguna mobil juga mengalami peningkatan sebesar 2%. Dari 11,6% pada tahun 2002, meningkat menjadi 13,5% pada tahun 2010. Sebaliknya, jumlah pengguna bus mengalami penurunan yang cukup signifikan, yaitu 38,3% pada tahun 2002 menjadi 12,9% pada tahun 2011 (“Pengguna Kendaraan,” 2011).

Transjakarta merupakan awal dari gagasan untuk memperbaiki sistem transportasi di Jakarta yang mengarah pada kebijakan prioritas penggunaan transportasi umum. Untuk mengurangi tingginya tingkat kemacetan di Jakarta, maka perlu dibangun suatu sistem transportasi umum yang dapat mengakomodasi pengguna dari berbagai golongan masyarakat. Pemerintah daerah DKI Jakarta menyusun Pola Transportasi Makro (PTM) yang ditetapkan melalui Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 103 Tahun 2007 sebagai tahap awal pembangunan suatu jaringan sistem angkutan umum massal yang menggunakan bus pada jalur khusus (*Bus Rapid Transit* – BRT).

Transjakarta atau lebih dikenal dengan *Busway* adalah sebuah sistem transportasi bus cepat (*Bus Rapid Transit*) di Jakarta yang dimodelkan

berdasarkan sistem *TransMilenio* yang sukses di Bogota, Kolombia. Saat ini, banyak negara di dunia yang sudah menerapkan *Bus Rapid Transit* sebagai salah satu alat transportasi umum. Berikut merupakan daftar negara-negara yang menerapkan *Bus Rapid Transit*.

Tabel 1.2 Negara-negara yang Menerapkan *Bus Rapid Transit*

No	Negara	Kota	<i>Bus Rapid Transit</i>
Amerika Utara			
1	Kanada		<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Calgary Transit</i> ▪ <i>Gatineau STO Rapibus</i> ▪ <i>Nova Scotia's Transit</i> ▪ <i>Mississauga Transit</i> ▪ <i>STM BRT</i> ▪ <i>OC Transpo Transitway</i> ▪ <i>ComeX</i> ▪ <i>97 B-Line, 98 B-Line, 99 B-Line</i> ▪ <i>Grand River Transit iXpress</i> ▪ <i>Ontario Viva</i>
2	Meksiko		<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Optibus</i> ▪ <i>Metrobús</i>
3	Amerika Serikat		<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Rapid Ride</i> ▪ <i>Capital Metrorapid</i> ▪ <i>QuickBus</i> ▪ <i>MBTA Silver line</i> ▪ <i>McCormick Place Busway</i> ▪ <i>Euclid Corridor</i> ▪ <i>Downtown Express</i> ▪ <i>Rapid Transit Corridor</i> ▪ <i>Emerald Express</i> ▪ <i>Hartford-News Britain Busway</i>

Tabel 1.2 Negara-negara yang Menerapkan *Bus Rapid Transit* (lanjutan)

No	Negara	Kota	<i>Bus Rapid Transit</i>
	Amerika Serikat (lanjutan)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Metro Area Express</i> ▪ <i>Metropolitan Area Express</i> ▪ <i>El Monte Busway</i> ▪ <i>LACMTA Orange Line</i> ▪ <i>Harbor Freeway Transitway</i> ▪ <i>Metro Rapid</i> ▪ <i>South Miami-Dade Busway</i> ▪ <i>Metro Transit</i> ▪ <i>Select Bus Service</i> ▪ <i>72R Rapid Bus</i> ▪ <i>Orange County Transport Authority</i> ▪ <i>Lymmo</i> ▪ <i>City of Phoenix BRT</i> ▪ <i>Port Authority's East, West, South Busway Lines</i> ▪ <i>Metro Bus Tunnels</i> ▪ <i>San Joaquin RTD</i>
Amerika Selatan			
4	Kolombia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bogotá ▪ Pereira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>TransMilenio</i> ▪ <i>Megabús</i>
5	Brasil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Curitiba ▪ São Paulo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Rede Integrada de Transporte</i> ▪ <i>Expresso Tiradentes</i>
6	Guatemala		<i>Transmetro</i>
7	Brasil	Florianópolis	<i>Sistema Integrado de Transporte</i>
8	Ekuador	Guayaquil	<i>Metrovia</i>
9	Venezuela	Mérida	<i>Trolmérida</i>
Asia			
10	Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jakarta ▪ Surakarta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Transjakarta</i> ▪ <i>Batik Solo Trans</i>

Tabel 1.2 Negara-negara yang Menerapkan *Bus Rapid Transit* (lanjutan)

No	Negara	Kota	<i>Bus Rapid Transit</i>
	Indonesia (lanjutan)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Semarang ▪ Yogyakarta ▪ Bandung ▪ Pekanbaru ▪ Palembang 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TransSemarang ▪ TransJogja ▪ Trans Metro Bandung ▪ Trans Metro ▪ Transmusi
11	India	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ahmedabad ▪ Pune 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ahmedabad BRTS ▪ Pune <i>Bus Rapid Transit</i>
12	Thailand	Bangkok	Bangkok BRT
13	Taiwan	Chiayi	Chiayi BRT
14	Jepang	Nagoya	Nagoya Guideway Bus
15	China	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beijing ▪ Chongqing ▪ Shanghai ▪ Dalian ▪ Guangzhou ▪ Hangzhou ▪ Jinan ▪ Shenzen ▪ Wuxi ▪ Xian 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beijing BRT ▪ Chongqing BRT ▪ Shanghai BRT ▪ Dalian BRT ▪ Guangzhou BRT ▪ Hangzhou BRT ▪ Jinan BRT ▪ Shenzen BRT ▪ Wuxi BRT ▪ Xian BRT
Timur Tengah			
16	Iran	Tehran	Tehran BRT
Erropa			
17	Belanda	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Almere ▪ Schipol 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MAXX Almere ▪ Zuidtangent
18	Inggris	Crawley	<i>Fastway</i>
19	Perancis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Douai ▪ Evry ▪ Nancy 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transport du Douai ▪ TICE ▪ STAN

Tabel 1.2 Negara-negara yang Menerapkan *Bus Rapid Transit* (lanjutan)

No	Negara	Kota	<i>Bus Rapid Transit</i>
	Perancis (lanjutan)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nice ▪ Paris ▪ Rouen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TAN ▪ TVM ▪ TEOR
20	Jerman	Hamburg	Hochbahn
21	Finlandia	Helsinki	Bussi Jokeri
22	Turki	Istanbul	Metrobus
Afrika			
23	Nigeria	Lagos	Lagos BRT

Sumber : “*Bus Rapid*”, n.d.

Transjakarta merupakan transportasi umum yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menjangkau seluruh wilayah di Jakarta. Sejak beroperasi pada tahun 2004 sampai dengan tahun 2011, Transjakarta telah melayani 10 koridor dengan total panjang lintasan 143,35 km. Lintasan ini merupakan lintasan terpanjang di dunia dalam sistem *Bus Rapid Transit*—BRT. Transjakarta memberikan pelayanan-pelayanan yang berbeda dibandingkan angkutan umum lainnya. Dengan harapan dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum dibandingkan kendaraan pribadi agar tingkat kemacetan di Jakarta dapat berkurang.

Berdasarkan data Badan Layanan Umum Transjakarta (Tabel 1.3), jumlah penumpang dan jumlah pendapatan Transjakarta terus meningkat setiap tahunnya. Sejak awal operasi pada tahun 2004, Transjakarta mampu mengangkut sebanyak 14.924.423 penumpang per tahun dengan total pendapatan sebesar Rp. 39,06 miliar per tahun. Tahun 2005, jumlah penumpang meningkat 20.798.196 orang per tahun dengan total pendapatan sebesar Rp. 55,83 miliar per tahun. Sejak koridor 2 (Pulogadung – Harmoni) dan koridor 3 (Kalideres – Harmoni) diresmikan pada Januari 2006, jumlah penumpang meningkat sebesar 38.828.039 orang per tahun dengan total pendapatan sebesar Rp. 130,78 miliar per tahun.

Tahun 2007, BLU Transjakarta meresmikan koridor 4 (Pulogadung – Dukuh Atas), koridor 5 (Ancol – Kp. Melayu), koridor 6 (Ragunan – Dukuh Atas) dan koridor 7 (Kp. Rambutan – Kp. Melayu). Jumlah penumpang meningkat sebesar 61.439.961 orang per tahun dengan total pendapatan yaitu Rp. 205,77 miliar per tahun. BLU Transjakarta meresmikan koridor 8 pada tahun 2008. Jumlah penumpang meningkat sebesar 74.619.995 orang per tahun dengan total pendapatan Rp. 255,69 miliar per tahun. Tahun 2009, Transjakarta mampu mengangkut sebanyak 83.205.397 orang dengan total pendapatan sebesar Rp. 289,82 miliar per tahun. Tahun 2010, jumlah penumpang Transjakarta mencapai 86.934.844 orang per tahun dengan total pendapatan sebesar Rp. 302,46 miliar per tahun. Hingga Oktober 2011, Transjakarta telah mengangkut 84.571.480 orang penumpang dengan total pendapatan Rp. 313 miliar.

Tabel 1.3 Pertumbuhan Jumlah Penumpang dan Jumlah Pendapatan Transjakarta Tahun 2004 – Oktober 2011

Tahun	Jumlah Penumpang per Tahun	Jumlah Pendapatan per Tahun
2004	14.924.423 orang	Rp. 39,06 miliar
2005	20.798.196 orang	Rp. 55,83 miliar
2006	38.828.039 orang	Rp. 130,78 miliar
2007	61.439.961 orang	Rp. 205,77 miliar
2008	74.619.995 orang	Rp. 255,69 miliar
2009	83.205.397 orang	Rp. 289,82 miliar
2010	86.934.844 orang	Rp. 302,46 miliar
Oktober 2011	84.571.480 orang	Rp. 313,00 miliar

Sumber: Transjakarta (2011)

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) kepada 3.000 pengguna Transjakarta di semua semua koridor pada bulan Maret 2010, sebanyak 40% pengguna kendaraan pribadi beralih

menggunakan Transjakarta. Tetapi peningkatan jumlah pengguna Transjakarta tidak diikuti dengan peningkatan pelayanan. Sebagian besar penumpang mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan pihak Transjakarta. Padahal peningkatan pendapatan Transjakarta dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut hasil survei, 41,4% responden pengguna Transjakarta mengeluhkan lamanya waktu untuk menunggu kedatangan bus. Sedangkan 26,92% responden mengatakan terganggu dengan kelebihan penumpang (*overcapacity*) di dalam bus Transjakarta (“*Survey Membuktikan*,” 2010).

Pembangunan jalur Transjakarta sejak tahun 2004 menimbulkan kontroversi. Bahkan beberapa organisasi masyarakat maupun warga sekitar melaporkan BLU Transjakarta ke Pengadilan Negeri karena kemacetan di sekitar lokasi pengerjaan proyek jalur Transjakarta menjadi lebih parah dari biasanya. Proyek pembangunan jalur Transjakarta juga dianggap merusak lingkungan. Seperti di daerah Pondok Indah, warga menolak pembangunan koridor VIII trayek Harmoni – Lebak Bulus karena dianggap akan merusak ratusan pohon palem yang telah ada selama puluhan tahun dan telah menjadi keindahan median Jalan Metro Pondok Indah (“*Transjakarta Busway*”, n.d).

Sampai saat ini, keberadaan Transjakarta terus menuai kritik. Banyak masyarakat berpendapat bahwa adanya Transjakarta justru membuat Jakarta semakin macet. Hal ini disebabkan ruas jalan menjadi lebih sempit karena digunakan untuk jalur Transjakarta. Karena lokasi SPBG masih sangat sedikit, hal tersebut menyebabkan waktu kedatangan bus serta jarak antar bus (*headway*) sangat lama. Jumlah bus juga belum memadai dibandingkan banyaknya jumlah penumpang.

Sejak Transjakarta dioperasikan pada tahun 2004, tingkat kecelakaan yang terjadi di jalur Transjakarta terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data kecelakaan Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya yang dikutip dari detikNews, Selama hampir 8 (delapan) tahun Transjakarta beroperasi, terjadi 1.147 kecelakaan di jalur Transjakarta *Busway*. Sebanyak 549 orang mengalami luka ringan dan hanya menimbulkan kerugian material, 169 orang mengalami luka berat, dan 74 orang meninggal dunia (Tabel 1.4).

Pada tahun 2004 terjadi 5 kasus kecelakaan yang menimbulkan kerugian materi sebesar Rp 5,5 juta, tetapi kecelakaan tersebut tidak menimbulkan korban jiwa. Tahun 2005, kecelakaan meningkat sebesar 160% dari tahun sebelumnya, yaitu 13 kecelakaan dengan kerugian materi sebesar Rp 39 juta. Angka kecelakaan tahun 2006 meningkat sebesar 138%, yaitu 31 kecelakaan dengan kerugian materi Rp 34,4 juta (Widhi, 2007). Tren kecelakaan tahun 2007 meningkat sebesar 112%, yaitu 66 kecelakaan dengan kerugian materi berkisar Rp 94,4 juta. Jumlah kecelakaan tahun 2008 naik secara signifikan sebesar 153% atau 167 kecelakaan (“Angka Kecelakaan,” 2009). Pada tahun 2009 terjadi 303 kecelakaan, naik 81% dari tahun sebelumnya. Tahun 2010 terjadi 461 kecelakaan, naik sebesar 52% dari tahun 2009 (Dedy, 2011). Hingga Oktober 2011 terjadi 101 kecelakaan. Jumlah tersebut berkurang dibandingkan tahun sebelumnya (“Korban Tewas,” 2011).

**Tabel 1.4 Jumlah Kecelakaan di Jalur Transjakarta
Tahun 2004 – Oktober 2011**

Tahun	Jumlah Kecelakaan	Jumlah Korban Kecelakaan		
		Luka Ringan	Luka Berat	Meninggal Dunia
2004	5	-	-	-
2005	13	4	8	-
2006	31	5	15	8
2007	66	37	28	7
2008	167	112	42	13
2009	303	220	36	16
2010	461	104	22	14
Okt 2011	101	67	18	16
Total	1.147	549	169	74

Sumber: Widhi (2007); “Angka Kecelakaan,” 2009; “Korban Tewas,” 2011

1.2 Perumusan Masalah

Kepuasan umumnya dipandang sebagai faktor pendorong utama perilaku dan loyalitas konsumen (Olsen, 2007). Dalam penelitian yang berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikutip dari Lai dan Chen (2011), kepuasan konsumen telah banyak diidentifikasi sebagai faktor penentu yang paling penting dari niat berperilaku. Kepuasan konsumen erat hubungannya dengan kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan (Chen, 2008). Konsumen yang merasakan pelayanan transportasi umum yang berkualitas, akan lebih memungkinkan memiliki nilai yang dirasakan dan kepuasan yang lebih tinggi dan akan terus menggunakan layanan tersebut.

Selain kepuasan, keterlibatan merupakan sebuah konsep yang luas baik dalam wilayah pemasaran. Penelitian mengenai perilaku menggambarkan sikap yang kuat yang dapat memprediksi atau menjelaskan perilaku (Olsen, 2007). Keterlibatan mengacu pada perasaan seseorang tentang relevansi atau kepentingan suatu objek berdasarkan kebutuhan yang melekat, nilai, dan kepentingan (Zaichkowsky, 1985). Tingkat keterlibatan mempengaruhi tingkat keputusan yang penting dalam proses konsumsi, seperti tanggapan kognitif dan perilaku konsumen. Konsumen cenderung menampilkan sikap loyalitas untuk pembelian yang tingkat keterlibatannya tinggi.

Menanggapi latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Apakah penumpang sudah merasa puas terhadap pelayanan serta kinerja Transjakarta?
- 2) Faktor-faktor apa saja yang mendorong intensi atau niat masyarakat menggunakan Transjakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan serta kinerja Transjakarta.
- 2) Mengetahui faktor-faktor yang mendorong intensi atau niat masyarakat menggunakan Transjakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1) Bagi Transjakarta

Penelitian ini dapat menjadi masukan dalam peningkatan kualitas layanan untuk mendapatkan kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil penelitian ini, Transjakarta juga dapat melakukan perbaikan serta dapat mengembangkan rencana tindakan yang lebih baik untuk meningkatkan keterlibatan dan niat berperilaku konsumen terhadap penggunaan Transjakarta sehingga dapat mengurangi kemacetan yang terjadi di Jakarta.

2) Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program *Lisrel 8.70* sebagai alternatif metode penelitian berbasis hubungan model yang terjadi antar variabel yang diteliti. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan acuan ataupun bahan perbandingan dalam penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah peneliti menghadapi kendala yang berkaitan dengan waktu ketika menyebarkan kuesioner kepada responden. Kendala pertama adalah penyebaran kuesioner tidak memungkinkan dilakukan di dalam bus Transjakarta karena kondisi bus yang selalu penuh saat pagi dan sore hari. Oleh karena itu, peneliti hanya bisa menyebarkan kuesioner di tiap-tiap halte Transjakarta. Kendala kedua adalah waktu kedatangan bus yang sulit untuk diprediksi. Peneliti lebih mudah menyebarkan kuesioner di beberapa halte yang menyediakan informasi mengenai waktu kedatangan bus Transjakarta. Sehingga peneliti dapat memprediksi jumlah kuesioner yang bisa disebarkan saat itu. Selain itu, komposisi responden dalam penelitian ini lebih banyak responden yang bekerja. Karena peneliti lebih banyak menyebarkan kuesioner pada jam-jam sibuk, seperti saat jam berangkat dan jam pulang kantor.

Jika dikaitkan dengan faktor kebutuhan masyarakat terhadap alat transportasi dan biaya transportasi itu sendiri, penelitian mengenai transportasi di Indonesia, khususnya di Jakarta, kurang mencerminkan hubungan yang valid antara *satisfaction* dan *behavioral intentions* penumpang. Walaupun masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka akan tetap menggunakan alat transportasi tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang meliputi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keterbatasan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab II menjelaskan teori-teori yang berhubungan dan digunakan di dalam penelitian ini. Teori-teori yang dijabarkan khususnya mengenai *service quality*, *perceived value*, *satisfaction*, *involvement*, dan *behavioral intentions*.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini memberikan gambaran mengenai pendekatan penelitian, hipotesis penelitian, desain penelitian, ruang lingkup penelitian meliputi objek penelitian, variabel penelitian, wilayah dan waktu penelitian, metode pengumpulan data meliputi data sekunder, data primer, metode pengambilan sampel, jumlah sampel, operasionalisasi variabel penelitian, dan desain kuesioner, metode pengolahan data dengan SPSS meliputi uji reliabilitas dan validitas dengan analisis faktor, serta profil responden dengan menggunakan *descriptive statistics*. Metode pengolahan data dengan SEM meliputi uji normalitas, menentukan metode estimasi, *Confirmatory Factor Analysis*, dan *Second Order Confirmatory Factor Analysis* (2nd CFA).

Bab IV: Analisis dan Pembahasan

Bab ini memberikan gambaran mengenai pengolahan dan analisis data primer yang dikumpulkan sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai jawaban atas tujuan penelitian.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan diuraikan kesimpulan sebagai hasil dari penelitian serta memuat saran-saran yang mengacu pada implikasi manajerial yang berhubungan dengan hasil penelitian, serta saran untuk penelitian selanjutnya.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Jasa

2.1.1 Definisi Jasa

Lovelock dan Wirtz (2007), mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi. Selanjutnya, Lovelock dan Wirtz juga mengatakan bahwa jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.

Menurut Kotler (2003), jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan, dan produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik. Sejalan dengan pendapat sebelumnya, Cannon, Perreault, dan McCarthy (2008) mengatakan bahwa jasa merupakan tindakan yang dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lain.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006) menjelaskan bahwa jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.

2.1.2 Karakteristik Jasa

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006) menjelaskan bahwa jasa memiliki karakteristik sebagai berikut.

a. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Barang merupakan suatu objek, alat atau benda. Sedangkan jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium,

didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi oleh konsumen. Bagi konsumen, ketidakpastian dalam pembelian jasa relatif tinggi karena terbatasnya *search qualities*, yaitu karakteristik fisik yang dapat dievaluasi konsumen sebelum pembelian dilakukan.

b. Keberagaman (*Heterogenity*)

Jasa yang diberikan seringkali berubah-ubah tergantung siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana penyajian tersebut dilakukan. Hal ini terjadi karena jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsi, dimana sikap dan perilaku jasa cenderung tidak dapat diprediksi dan tidak konsisten. Ini mengakibatkan sulitnya menjaga kualitas jasa berdasarkan suatu standar.

c. Produksi dan konsumsi secara bersamaan (*Simultaneous Production and Consumption*)

Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan yang menyediakan jasa tersebut. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka konsumen berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa. Oleh karena itu, penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung dengan skala operasi yang terbatas.

d. Tidak dapat disimpan (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan sehingga tidak dapat dijual ataupun dikembalikan pada masa yang akan datang. Dampaknya adalah sulit untuk mencocokkan permintaan dan penawaran dengan jasa tersebut. Untuk itu perlu dilakukan perencanaan produk, penetapan harga serta program promosi yang tepat untuk mengantisipasi ketidaksesuaian antara permintaan dan penawaran jasa.

2.1.3 Kualitas Jasa (*Service Quality*)

Kualitas jasa adalah suatu ukuran seberapa baik kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen. Sementara itu, sebuah perusahaan yang memberikan pelayanan yang berkualitas berarti bekerja secara konsisten sesuai dengan harapan konsumen (Joewono dan Kubota, 2007). Oleh

karena itu, ekspektasi pelanggan terhadap kinerja layanan yang sesuai dengan harapan mereka mempengaruhi tingkat dimana pelanggan merasa puas dengan jasa yang diberikan.

Lovelock dan Wirtz (2007) mengatakan bahwa kualitas jasa merupakan evaluasi kognitif konsumen dalam jangka panjang terhadap penyerahan jasa dari suatu perusahaan. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006) yang mengatakan konsumen menilai kualitas jasa berdasarkan persepsi mereka terhadap aspek hasil teknikal yang disediakan oleh penyedia jasa, proses dan kualitas lingkungan fisik dimana jasa tersebut diantarkan kepada konsumen. Dijelaskan pula bahwa konsumen tidak menganggap kualitas sebagai suatu aspek yang berdimensi satu tetapi lebih menilai kualitas dari sudut pandang multidimensi, dimana terdapat banyak faktor yang relevan terhadap konteks tersebut.

Skala SERVQUAL yang diusulkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) secara luas digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Skala ini berisi 22 item yang dibagi menjadi lima dimensi termasuk sifat dapat diraba (*tangibility*), keandalan (*reliability*), tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Namun, kelima dimensi dan 22 item terkait telah ditentang karena menjadi tidak tepat untuk beberapa bisnis jasa (Cronin and Taylor, 1992).

Hu dan Jen (2006) mengusulkan skala kualitas layanan bus dengan 20 item dalam empat dimensi—interaksi dengan penumpang, peralatan layanan berwujud, kenyamanan pelayanan, dan dukungan manajemen operasional. Interaksi dengan penumpang mengacu pada menghormati dan peduli pada perasaan penumpang ketika berinteraksi dengan penyedia layanan, dan bagaimana mereka menanggapi permasalahan penumpang. Pelayanan yang diberikan berkaitan dengan tingkat kenyamanan fasilitas dan peralatan yang dioperasikan oleh penyedia layanan, kenyamanan dari kemudahan akses yang menjadi perhatian jasa, informasi yang tersedia, dan kenyamanan dari jaringan layanan. Selanjutnya, dukungan manajemen operasional yang berkaitan dengan elemen, seperti jadwal bus, waktu layanan, dan jumlah staf.

Joewono dan Kubota (2007) mengukur kualitas pelayanan sistem paratransit Indonesia dengan menggunakan sembilan faktor dengan 54 atribut. Sembilan faktor ini adalah sebagai berikut: ketersediaan (*availability*), kemudahan akses (*accessibility*), keandalan (*reliability*), informasi (*information*), layanan pelanggan (*customer service*), kenyamanan (*comfort*), keamanan (*safety*), tarif (*fare*), dan dampak lingkungan (*environmental impact*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan.

Tyrinopoulos dan Antonious (2008) menggunakan 23 atribut yang diklasifikasikan ke dalam empat kategori, termasuk karakteristik umum dari sistem transportasi umum, terminal dan pemberhentian, kendaraan, dan jalur transportasi yang didasarkan pada Buku Pedoman untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan (*Transportation Research Board*, 1999).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan atribut layanan berdasarkan penelitian Tyrinopoulos and Antonious (2008) dan dirubah sesuai dengan karakteristik layanan Transjakarta.

2.2 Nilai Yang Dirasakan (*Perceived Value*)

Nilai yang dirasakan berkaitan dengan penilaian konsumen secara keseluruhan terhadap kegunaan barang atau jasa berdasarkan persepsi tentang apa yang diterima dan apa yang diberikan (Zeithaml, 1988). Menurut Lovelock dan Wirtz (2007), nilai yang dirasakan berasal dari pertukaran antara manfaat yang dirasakan dan biaya yang dirasakan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan secara positif mempengaruhi nilai yang dirasakan (Cronin, Brady, dan Hult, 2000; Zeithaml, 1988). Selain itu, nilai yang dirasakan dianggap dapat menjadi prediktor yang lebih baik dari niat pembelian kembali dibandingkan kepuasan ataupun kualitas.

Dalam konteks transportasi umum, Jen dan Hu (2003) menguji model nilai yang dirasakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat pembelian kembali terhadap pelayanan transportasi umum. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa niat berperilaku penumpang secara signifikan

dipengaruhi oleh nilai yang dirasakan, yang ditentukan oleh manfaat serta biaya yang dirasakan.

2.3 Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan adalah keseluruhan tanggapan afektif untuk sebuah perbedaan yang dirasakan antara ekspektasi dan manfaat yang dirasakan setelah mengkonsumsi (Oliver, 1999). Terdapat dua konsep umum tentang kepuasan, yaitu kepuasan pada transaksi yang spesifik (tingkat individu) dan kepuasan kumulatif (pengalaman konsumsi pelanggan) (Johnson, Anderson, dan Fornell, 1995).

Dalam praktiknya, kualitas layanan dan kepuasan sering digunakan secara bergantian. Oliver (1997) dalam Lai dan Chen (2011) menunjukkan bahwa penilaian kualitas layanan lebih spesifik sedangkan penilaian kepuasan pelanggan lebih menyeluruh. Kualitas layanan juga berkaitan dengan penilaian kognitif, sedangkan kepuasan pelanggan lebih dihubungkan dengan penilaian afektif.

Penelitian ini mengacu pada kualitas pelayanan untuk kepuasan pada transaksi yang spesifik, yang berkaitan dengan konfirmasi dalam kesenjangan harapan dari atribut individu, sedangkan kepuasan kumulatif dikonseptualisasikan sebagai kepuasan secara keseluruhan. Dengan kata lain, kepuasan secara keseluruhan berkaitan dengan evaluasi menyeluruh setelah sebuah jasa memberikan pengalaman dan bertindak sebagai akibat dari kepuasan dengan atribut individu, yaitu kualitas pelayanan (Chen, 2008)

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan dan niat berperilaku dalam berbagai macam industri (Anderson and Sullivan, 1993, Fornell, 1992, Oliver, 1980, Petrick and Backman, 2002 dalam Lai dan Chen, 2011; Cronin and Taylor, 1992) termasuk jasa transportasi umum (Joewono and Kubota, 2007; Nathanael, 2008 dalam Lai dan Chen, 2011).

2.4 Keterlibatan (*Involvement*)

Keterlibatan sangat penting ketika mempertimbangkan proses pembelian dan ditujukan pada teori-teori sikap dan perilaku yang berhubungan dengan isu-

isu loyalitas merek serta niat pembelian (Bennett, Hartel, dan MaColl-Kennedy, 2005). Keterlibatan dimaksudkan untuk menutupi subjektivitas dari individu, perhatian, kepentingan, relevansi pribadi, dan signifikansi yang melekat pada suatu sikap, memotivasi kondisi pikiran seseorang yang berkaitan dengan objek atau kegiatan, atau mobilisasi sumber daya perilaku untuk mencapai tujuan yang terkait atau relevan (Olsen, 2007).

Menurut Zaichkowsky (1985), keterlibatan mengacu pada perasaan seseorang tentang relevansi atau kepentingan suatu objek berdasarkan kebutuhan yang melekat, nilai, dan kepentingan. Ukuran keterlibatan yang digunakan mencakup tiga kategori. Pertama, personal yaitu kepentingan, nilai, atau kebutuhan yang melekat, yang memotivasi perasaan individu terhadap objek. Kedua, fisik yaitu karakteristik objek yang menyebabkan perbedaan dan meningkatkan minat. Ketiga, situasi yaitu faktor-faktor yang menaikkan atau menurunkan relevansi atau minat dalam suatu objek.

Dalam konteks transportasi umum, Lai and Lu (2007) sepakat dengan Zaichkowsky (1985) dalam mengembangkan skala keterlibatan transportasi umum mencakup personal (misalnya koneksi dengan transportasi umum), produk (misalnya tarif dan kinerja) dan faktor situasi (misalnya tekanan waktu dan kondisi cuaca).

Keterlibatan ditemukan dalam proses pengambilan keputusan dari perilaku pembelian konsumen, dan konsumen cenderung menampilkan sikap loyalitas pada pembelian dengan keterlibatan tinggi (Bennett, Hartel, dan MaColl-Kennedy, 2005; Tsiotsou, 2006). Keterlibatan juga memiliki pengaruh langsung pada layanan atau kualitas produk (Tsiotsou, 2006), tingkat kepuasan, dan juga nilai yang dirasakan (Richins dan Bloch, 1991 dalam Lai dan Chen, 2011). Dengan kata lain, tingkat keterlibatan konsumen yang berkaitan dengan objek yang menarik, berfungsi sebagai faktor penentu yang penting dari evaluasi terhadap perilaku konsumen (Chen dan Tsai, 2008 dalam Lai dan Chen, 2011).

2.5 Niat Berperilaku (*Behavioral Intentions*)

Niat berperilaku, sebagai suatu penegasan kemungkinan untuk terlibat dalam perilaku tertentu, merupakan indikator penting dari perilaku konsumen di

masa mendatang. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), niat berperilaku memicu perilaku di masa mendatang (Ajzen dan Fishbein, 1980 dalam Lai dan Chen, 2011).

Niat berperilaku dapat dianggap sebagai sinyal yang menunjukkan apakah konsumen akan terus memanfaatkan jasa perusahaan atau beralih ke penyedia lain (Zeithaml et al., 1996 dalam Lai dan Chen, 2011). Oleh karena itu, pemahaman terhadap perilaku konsumen akan memudahkan manajemen dalam upaya mengembangkan produk atau jasa sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen karena keinginan berperilaku konsumen seringkali didasarkan pada kemungkinan tindakan yang akan mereka lakukan.

Niat berperilaku yang kondusif mengarah pada loyalitas pelanggan, yang didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau berlangganan kembali produk atau jasa yang lebih disukai di masa mendatang (Oliver, 1997 dalam Lai dan Chen, 2011). Menurut Olsen (2007), niat berperilaku yang kondusif mencakup tiga dimensi: *word-of-mouth*, niat pembelian dan ketidakpekaan harga, dan bersama-sama membentuk loyalitas pelanggan. Kepuasan umumnya dipandang sebagai pendorong utama loyalitas dan perilaku konsumen.

Dua perilaku, yaitu berulang kali merendahkan penyedia layanan dan merekomendasikan sebuah penyedia layanan pada orang lain, dilihat sebagai manifestasi utama dari loyalitas pelanggan (Fornell, 1992 dalam Lai dan Chen, 2011). Kebanyakan peneliti cenderung menggunakan ukuran niat berperilaku untuk mewakili loyalitas pelanggan, karena tindakan loyalitas sulit untuk diamati dan biasanya sama sulitnya untuk diukur (Yang dan Peterson, 2004 dalam Lai dan Chen, 2011). Dengan demikian penelitian saat ini menggunakan ukuran niat berperilaku dari loyalitas pelanggan yang mencakup niat membeli kembali dan rekomendasi.

2.6 Hubungan antara *Service Quality*, *Perceived Value*, *Satisfaction*, *Involvement*, dan *Behavior Intentions*

Penelitian yang dilakukan oleh Lai dan Chen (2011) pada penumpang *Kaohsiung Mass Rapid Transit* (KMRT) menjelaskan bahwa hubungan antara

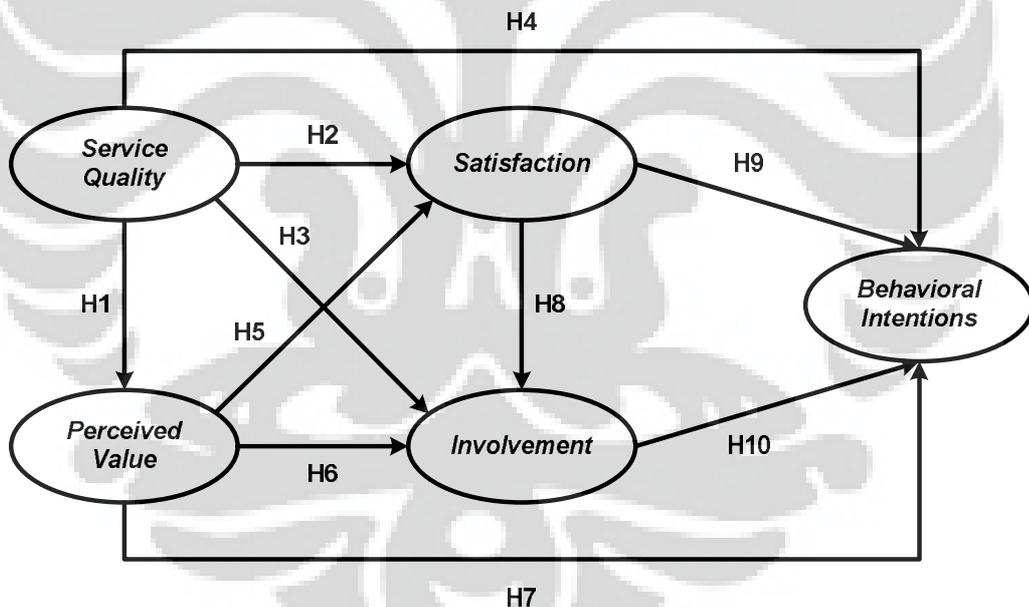
kualitas layanan, nilai yang dirasakan, kepuasan, dan niat berperilaku penumpang secara statistik signifikan dan menunjukkan implikasi yang penting bagi perusahaan transportasi umum. Niat berperilaku penumpang atau loyalitas secara signifikan bergantung pada kepuasan penumpang. Lai dan Chen juga menjelaskan pentingnya keterlibatan jasa transportasi umum dalam niat perilaku penumpang. Peran keterlibatan mengacu pada proses pengalaman penumpang ketika memakai jasa transportasi umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat berperilaku penumpang.



BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Lai dan Chen (2011) dengan judul “*Behavioral intentions of public transit passengers — The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement*”. Model ini digunakan untuk melihat keterkaitan antara kualitas layanan (*service quality*), nilai yang dirasakan (*perceived value*), kepuasan (*satisfaction*), dan keterlibatan (*involvement*) terhadap niat berperilaku (*behavioral intentions*) masyarakat dalam menggunakan Transjakarta.



Gambar 3.1 Model Penelitian

Sumber: Lai dan Chen (2011)

3.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model penelitian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H1a. Kualitas layanan (*service quality*) tidak memiliki pengaruh terhadap **nilai yang dirasakan** (*perceived value*) penumpang Transjakarta.

H1b. Kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh terhadap **nilai yang dirasakan** (*perceived value*) penumpang Transjakarta.

H2a. Kualitas layanan (*service quality*) tidak memiliki pengaruh terhadap **kepuasan** (*satisfaction*) penumpang Transjakarta.

H2b. Kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh terhadap **kepuasan** (*satisfaction*) penumpang Transjakarta.

H3a. Kualitas layanan (*service quality*) tidak memiliki pengaruh terhadap **keterlibatan** (*involvement*) penumpang.

H3b. Kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh terhadap **keterlibatan** (*involvement*) penumpang.

H4a. Kualitas layanan (*service quality*) tidak memiliki pengaruh terhadap **niat berperilaku** (*behavioral intentions*) penumpang Transjakarta.

H4b. Kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh terhadap **niat berperilaku** (*behavioral intentions*) penumpang Transjakarta.

H5a. Nilai yang dirasakan (*perceived value*) tidak memiliki pengaruh terhadap **kepuasan** (*satisfaction*) penumpang Transjakarta.

H5b. Nilai yang dirasakan (*perceived value*) memiliki pengaruh terhadap **kepuasan** (*satisfaction*) penumpang Transjakarta.

H6a. Nilai yang dirasakan (*perceived value*) tidak memiliki pengaruh terhadap **keterlibatan** (*involvement*) penumpang Transjakarta.

H6b. Nilai yang dirasakan (*perceived value*) memiliki pengaruh terhadap **keterlibatan** (*involvement*) penumpang Transjakarta.

- H7a. Nilai yang dirasakan (*perceived value*) tidak memiliki pengaruh terhadap niat berperilaku (*behavioral intentions*) penumpang Transjakarta.
- H7b. Nilai yang dirasakan (*perceived value*) memiliki pengaruh terhadap niat berperilaku (*behavioral intentions*) penumpang Transjakarta.
- H8a. Kepuasan (*satisfaction*) tidak memiliki pengaruh terhadap keterlibatan (*involvement*) penumpang.
- H8b. Kepuasan (*satisfaction*) memiliki pengaruh terhadap keterlibatan (*involvement*) penumpang.
- H9a. Kepuasan (*satisfaction*) tidak memiliki pengaruh terhadap niat berperilaku (*behavioral intentions*) penumpang Transjakarta.
- H9b. Kepuasan (*satisfaction*) memiliki pengaruh terhadap niat berperilaku (*behavioral intentions*) penumpang Transjakarta.
- H10a. Keterlibatan (*involvement*) tidak memiliki pengaruh terhadap niat berperilaku (*behavioral intentions*) penumpang Transjakarta.
- H10b. Keterlibatan (*involvement*) memiliki pengaruh terhadap niat berperilaku (*behavioral intentions*) penumpang Transjakarta.

3.3 Desain Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan menggunakan *single cross-sectional*, yaitu hanya satu sampel yang diambil dari keseluruhan target populasi dan informasi yang diambil hanya satu kali dalam satu periode (Malhotra, 2007).

Adapun tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan suatu permasalahan, yaitu untuk menganalisis pengaruh *service quality*, *perceived value*, *satisfaction*, dan *involvement* terhadap *behavioral intentions* konsumen Transjakarta.

3.4 Ruang Lingkup Penelitian

3.4.1 Objek Penelitian

Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah perilaku penumpang Transjakarta.

3.4.2 Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel laten dan variabel teramati (*observed variable*).

a. Variabel Laten

Variabel laten adalah variabel abstrak yang hanya dapat diamati secara tidak langsung melalui pengaruhnya terhadap variabel teramati. Variabel laten dibagi menjadi dua, yaitu variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Variabel laten eksogen merupakan variabel bebas. Sedangkan variabel laten endogen merupakan variabel terikat (Wijanto, 2008).

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis lima variabel laten, yaitu *service quality*, *perceived value*, *satisfaction*, *involvement*, dan *behavioral intentions*. Variabel-variabel tersebut diukur melalui variabel teramati, yaitu setiap item pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden.

Service quality merupakan variabel laten eksogen. Sedangkan *perceived value*, *satisfaction*, *involvement*, dan *behavioral intentions* adalah variabel laten endogen. Berikut merupakan penjelasan singkat mengenai variabel laten yang diukur dalam penelitian ini.

1) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Variabel ini mengukur penilaian penumpang transportasi umum terhadap standar pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta.

2) Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*)

Variabel ini mengukur penilaian penumpang transportasi umum secara keseluruhan mengenai nilai pelayanan yang diberikan

berdasarkan penilaian konsumen tentang apa yang diterima (manfaat) dan apa yang diberikan (biaya atau pengorbanan).

3) Kepuasan (*Satisfaction*)

Varibel ini mengukur kesenangan secara keseluruhan atau kepuasan yang dirasakan oleh penumpang transportasi umum yang dihasilkan dari pengalaman perjalanan untuk memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan dari penumpang transportasi umum.

4) Keterlibatan (*Involvement*)

Varibel ini mengukur relevansi atau kepentingan suatu objek, yaitu transportasi umum untuk penumpang.

5) Niat Berperilaku (*Behavioral Intentions*)

Varibel ini mengukur penilaian penumpang Transjakarta tentang kemungkinan untuk terus menggunakan Transjakarta atau kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

b. Variabel Teramati (*Observed Variable*)

Variabel teramati merupakan item-item pertanyaan dalam kuesioner penelitian yang digunakan sebagai indikator dari tiap variabel laten yang dapat diukur atau diamati secara langsung.

3.4.3 Wilayah dan Waktu Penelitian

a. Cakupan Geografis

Penelitian dilakukan dalam lingkup geografis DKI Jakarta. Area ini dipilih berdasarkan wilayah operasional Transjakarta.

b. Cakupan Responden

Responden dalam penelitian ini adalah orang dewasa, baik laki-laki maupun wanita yang menggunakan Transjakarta minimal 3 kali dalam seminggu.

c. Periode Penelitian

Penelitian dan pengumpulan data untuk penelitian dilakukan selama kurang lebih tiga bulan, yaitu Oktober-Desember 2011. Dalam waktu tiga bulan tersebut, tahap-tahap yang harus dilalui adalah pembuatan dan penyebaran kuesioner, pengolahan data (*editing, coding*, dan analisis data), serta membuat kesimpulan akhir dari hasil penelitian.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam sebuah penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder (Malhotra, 2007).

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Kuesioner merupakan serangkaian daftar pertanyaan formal yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden. Pertanyaan terstruktur adalah pertanyaan yang alternatif jawabannya sudah disediakan. Pertanyaan terstruktur yang digunakan dalam penelitian ini meliputi skala, pertanyaan terbuka dimana peneliti memberi kebebasan responden dalam menjawab pertanyaan, dan pertanyaan-pertanyaan dengan pilihan jawaban lebih dari satu (*multiple-choice*). Data primer akan diolah untuk menguji apakah model yang diujikan layak untuk diteliti.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah dikumpulkan sebelumnya dengan alasan selain permasalahan spesifik yang dihadapi. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan studi pustaka dan studi literatur yang telah dipublikasikan, antara lain sumber-sumber yang relevan dengan penelitian, seperti buku, literatur jurnal, halaman web, artikel, dan sebagainya.

3.5.3 Metode Pengambilan Sampel

Peneliti akan menggunakan metode *non-probability sampling*, yaitu pengambilan sampel yang berubah-ubah dan subjektif dengan teknik *convenience*

sampling dimana peneliti dapat menentukan siapa saja atau wilayah mana saja yang akan dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini sesuai dengan batasan penelitian yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil sampel di halte-halte Transjakarta (Tabel 3.1). Adapun waktu untuk mengisi kuesioner yaitu pada hari kerja dan hari libur, baik pada jam-jam sibuk ataupun tidak sibuk.

Sebelum kuesioner disebarakan ke responden, dilakukan *pre-test* terhadap kuesioner, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang responden. Adapun tujuan *pre-test* ini, yaitu untuk mengetahui reliabilitas dan validitas dari item-item pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Peneliti menggunakan *software* IBM SPSS *Statistics* 19, kemudian pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*) program *Lisrel* 8.70.

3.5.4 Jumlah Sampel

Metode estimasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Maximum Likelihood*, dimana minimal 5 (lima) responden per variabel teramati akan mencukupi untuk distribusi normal (Bentler dan Chou, 1987 dalam Wijanto, 2008). Jika mengacu pada pendapat Bentler dan Chou, maka jumlah responden dalam penelitian ini adalah 5 x 38 pertanyaan, yaitu 190 responden. Menurut Hair (2006), ukuran sampel yang dianjurkan dan secara umum diterima untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan penggunaan *Maximum Likelihood* adalah 100-200 sampel. Berdasarkan penjelasan di atas, dan untuk menghindari data responden yang tidak lengkap, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 220 responden yang terdistribusi sebagai berikut.

Tabel 3.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner

Lokasi Penyebaran Kuesioner			Target
Koridor	Rute	Halte	Responden
1	Kota – Blok M	Blok M	22
2	Pulogadung - Harmoni	Pulo Gadung	22
3	Kalideres – Harmoni	Kalideres	22
4	Pulogadung – Dukuh Atas	Manggarai	22
5	Ancol – Kp. Melayu	Kp. Melayu	22
6	Ragunan – Dukuh Atas	SMK 57	22
7	Kp. Rambutan – Kp. Melayu	Kp. Rambutan	22
8	Lebak Bulus – Harmoni	Pondok Indah	22
9	Pluit – Pinang Ranti	Komdak Semanggi	22
10	Cililitan – Tanjung Priok	Walikota	22
	Jumlah		220

Sumber: Peneliti

3.5.5 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Penyusunan operasionalisasi variabel-variabel penelitian dalam kuesioner ini ditujukan agar kuesioner yang disusun dapat mencerminkan masalah dari model penelitian yang digunakan. Tabel 3.2 adalah operasionalisasi variabel-variabel penelitian yang disertai dengan pertanyaan yang akan ditanyakan dalam kuesioner serta skala pengukuran yang akan digunakan.

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Pertanyaan	Skala Pengukuran
<i>Service Quality</i>		
<i>Core service</i>	Saya tidak perlu menunggu lama untuk naik Transjakarta karena jumlah armada bus yang banyak	<i>Likert 1-5</i>
	Jam operasional Transjakarta (05.00 s/d 23.00 wib) sangat membantu penumpang dalam melakukan aktivitas sehari-hari (kerja, kuliah, dan lain-lain)	<i>Likert 1-5</i>
	Informasi tentang Transjakarta yang disediakan di halte-halte ataupun di dalam bus cukup lengkap (rute-rute, halte-halte pemberhentian, halte-halte transit)	<i>Likert 1-5</i>
	Saya dapat menjangkau seluruh kota Jakarta dengan Transjakarta	<i>Likert 1-5</i>
	Harga tiket Transjakarta tergolong murah dibandingkan rute dan jarak tempuh yang disediakan	<i>Likert 1-5</i>
	Para petugas ramah dan informatif dalam melayani penumpang	<i>Likert 1-5</i>
	Supir Transjakarta baik dalam mengemudikan bus	<i>Likert 1-5</i>
	Pihak Transjakarta cepat & baik dalam menangani keluhan (misalnya keluhan mengenai bus, halte, petugas)	<i>Likert 1-5</i>
	Jalur bus harus steril dari kendaraan-kendaraan lain agar kinerja pelayanan menjadi lebih baik	<i>Likert 1-5</i>
<i>Psychical Environment</i>	Halte Transjakarta mudah dijangkau, Saya tidak perlu berjalan jauh untuk sampai ke sana	<i>Likert 1-5</i>
	Saat menunggu kedatangan bus, Saya merasa nyaman dengan kondisi halte (kebersihan, kapasitas & tempat duduk di tiap halte)	<i>Likert 1-5</i>
	Saya merasa aman dari tindak kejahatan saat berada di dalam halte ataupun di dalam bus Transjakarta	<i>Likert 1-5</i>
	Saya merasa nyaman dengan kondisi di dalam bus Transjakarta (seperti kondisi yang ramai, fasilitas kursi & AC yang disediakan)	<i>Likert 1-5</i>

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian (lanjutan)

Variabel	Pertanyaan	Skala Pengukuran
<i>Psychical Environment</i> (lanjutan)	Kebersihan di dalam bus (kursi, pegangan, jendela, pintu) cukup bersih	<i>Likert 1-5</i>
	Tersedia fasilitas bagi penumpang cacat fisik atau kesulitan dalam melakukan mobilitas (ibu hamil, lansia, membawa anak kecil)	<i>Likert 1-5</i>
	Saya tidak perlu berjalan jauh antar-halte untuk melakukan transit	<i>Likert 1-5</i>
	Transjakarta adalah jenis kendaraan yang aman digunakan	<i>Likert 1-5</i>
<i>Perceived Value</i>	Manfaat yang saya dapatkan lebih besar dari harga tiket yang Saya bayarkan	<i>Likert 1-5</i>
	Saya merasa apa yang Saya dapatkan pantas dengan apa yang Saya bayarkan	<i>Likert 1-5</i>
	Waktu yang Saya keluarkan untuk menggunakan jasa Transjakarta lebih besar daripada kualitas jasa yang Saya terima	<i>Likert 1-5</i>
	Kualitas jasa yang Saya terima lebih besar daripada tenaga yang Saya keluarkan untuk menikmati layanan Transjakarta	<i>Likert 1-5</i>
<i>Satisfaction</i>	Pilihan Saya untuk menggunakan jasa Transjakarta adalah keputusan yang bijak	<i>Likert 1-5</i>
	Saya merasa bahwa Saya telah melakukan tindakan yang tidak tepat ketika memilih jasa Transjakarta	<i>Likert 1-5</i>
	Dibandingkan dengan alat transportasi lain (patas, kopaja, kereta, metromini, dll), saya merasa puas menggunakan jasa Transjakarta	<i>Likert 1-5</i>
	Saya tidak senang akan keputusan memilih Transjakarta sebagai transportasi umum yang saya gunakan sekarang	<i>Likert 1-5</i>
	Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan yang diberikan Transjakarta	<i>Likert 1-5</i>
<i>Involvement</i>	Saat terburu-buru ataupun tidak, Saya lebih suka menggunakan transportasi umum	<i>Likert 1-5</i>
	Saat cuaca cerah ataupun hujan, Saya lebih suka menggunakan transportasi umum	<i>Likert 1-5</i>

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian (lanjutan)

Variabel	Pertanyaan	Skala Pengukuran
<i>Involvement</i> (lanjutan)	Saya lebih suka menggunakan transportasi umum kemanapun tujuan Saya	<i>Likert 1-5</i>
	Saya merasa senang saat menggunakan transportasi umum	<i>Likert 1-5</i>
	Menggunakan transportasi umum penting bagi kehidupan sehari-hari Saya	<i>Likert 1-5</i>
	Menggunakan transportasi umum sudah sesuai dengan gaya hidup Saya	<i>Likert 1-5</i>
	Saya ingin orang lain mengetahui fakta bahwa Saya menggunakan transportasi umum	<i>Likert 1-5</i>
	Saya selalu memperhatikan informasi mengenai transportasi umum	<i>Likert 1-5</i>
	Saya percaya, dengan menggunakan transportasi umum, akan mengubah cara orang lain menilai Saya	<i>Likert 1-5</i>
<i>Behavioral Intentions</i>	Saya ingin lebih sering menggunakan Transjakarta ketika melakukan aktivitas harian Saya	<i>Likert 1-5</i>
	Saya bersedia untuk terus menggunakan Transjakarta di masa mendatang	<i>Likert 1-5</i>
	Saya bersedia merekomendasikan Transjakarta kepada orang lain	<i>Likert 1-5</i>
Demografi	Jenis kelamin	Dikotomi
	Usia	Terbuka
	Kegiatan saat ini	Pilihan ganda
	Jenis pekerjaan	Pilihan ganda
	Frekuensi penggunaan Transjakarta	Terbuka
	Waktu penggunaan Transjakarta	Pilihan ganda
	Tujuan penggunaan Transjakarta	Pilihan ganda
	Pendapatan per bulan	Pilihan ganda
Biaya transportasi per bulan	Pilihan ganda	

Sumber: Peneliti

3.5.6 Desain Kuesioner

Kuesioner merupakan serangkaian daftar pertanyaan formal yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden. Bentuk-bentuk dasar dalam merancang kuesioner (Malhotra, 2007), antara lain:

a. *Close-ended questions*

Close-ended questions merupakan suatu bentuk pertanyaan dengan berbagai alternatif pilihan atau jawaban kepada responden untuk mengetahui demografis responden.

b. *Open-ended questions*

Open-ended questions merupakan suatu bentuk pertanyaan yang memberikan kebebasan bagi responden dalam cara menjawab dengan bahasa serta cara tersendiri menurut responden.

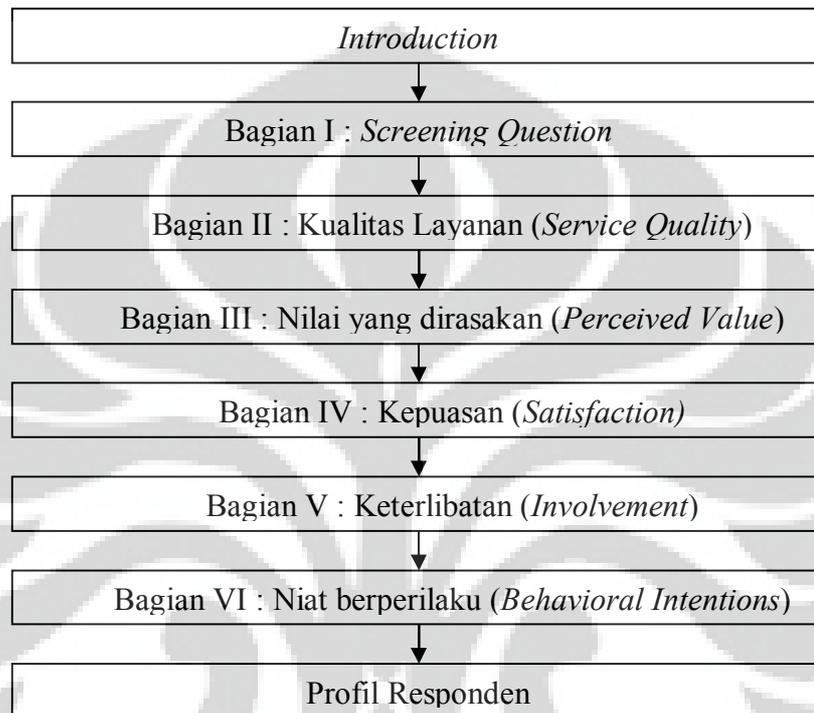
c. *Scaled response questions*

Scaled response questions merupakan suatu bentuk pertanyaan yang menggunakan skala dalam mengukur dan mengetahui sikap responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner dari sudut pandang responden.

Penelitian ini akan menggunakan desain *close-ended questions*, *open-ended questions*, dan *scaled response questions*. *Close-ended question* berupa pertanyaan-pertanyaan dengan pilihan jawaban lebih dari satu (*multiple-choice*). *Open-ended questions* berupa pertanyaan-pertanyaan yang memberi kebebasan responden dalam menjawab pertanyaan, sedangkan *scaled response questions* menggunakan *non comparative scaling* dengan metode *Likert Scale* 1-5 yang terbagi menjadi:

- 1) 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2) 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3) 3 = Netral (N)
- 4) 4 = Setuju (S)
- 5) 5 = Sangat Setuju (SS)

Kuesioner dalam penelitian ini akan menggunakan pertanyaan terstruktur (*structured question*). Untuk penggambaran yang lebih jelas mengenai kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini, peneliti membuat sebuah bagan sebagai berikut.



Gambar 3.2 Desain Kuesioner

Sumber : Bagan hasil olahan peneliti

a. Perkenalan (*Introduction*)

Bagian ini diawali dengan perkenalan. Peneliti memberitahu data diri seperti nama, tingkat semester, asal universitas peneliti, tujuan penelitian, dan tema penelitian yang dilakukan. Selain itu pada bagian ini, peneliti juga meminta kesediaan dan kerjasama responden untuk mengisi kuesioner dengan sebaik-baiknya.

b. Bagian I : *Screening Questions*

Bagian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah responden yang mengisi kuesioner merupakan bagian dari populasi yang diteliti (*population of interest*) atau tidak. Oleh karena itu, responden akan ditanya, apakah responden pernah menggunakan Transjakarta. Kedua, untuk mengetahui apakah responden sering menggunakan Transjakarta. Dan sebagai prasyarat untuk menjadi responden dalam penelitian ini, responden merupakan penumpang yang menggunakan Transjakarta minimal tiga kali dalam seminggu.

c. Bagian II : *Kualitas Layanan (Service Quality)*

Pada bagian ini, peneliti ingin mengetahui penilaian penumpang Transjakarta berdasarkan standar pelayanan yang telah diberikan.

d. Bagian III : *Nilai yang dirasakan (Perceived Value)*

Bagian ini dimaksudkan untuk mengetahui penilaian penumpang secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan, berdasarkan penilaian konsumen tentang manfaat yang mereka terima serta biaya yang harus dikeluarkan.

e. Bagian IV : *Kepuasan (Satisfaction)*

Bagian ini berfungsi untuk mengukur besarnya tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang Transjakarta yang dihasilkan dari pengalaman perjalanan mereka.

f. Bagian V : *Keterlibatan (Involvement)*

Pada bagian ini, peneliti ingin mengukur relevansi atau kepentingan suatu objek, yaitu transportasi umum untuk penumpang.

g. Bagian VI : *Niat berperilaku (Behavioral Intentions)*

Pada bagian ini, peneliti bermaksud untuk melihat ada atau tidaknya pertimbangan konsumen untuk terus menggunakan Transjakarta atau kesediaan konsumen untuk merekomendasikan Transjakarta kepada orang lain.

h. Profil Responden

Bagian ini merupakan bagian akhir dalam kuesioner dimana ditujukan untuk melihat profil demografis responden, antara lain jenis kelamin, usia,

kegiatan atau pekerjaan saat ini, frekuensi, waktu, dan tujuan penggunaan Transjakarta, pendapatan per bulan dan pengeluaran per bulan untuk transportasi.

3.6 Metode Pengolahan Data dengan SPSS

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan IBM SPSS *Statistics* 19 sebagai salah satu sarana pengolahan data. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk membuat analisis statistika. Peneliti menggunakan salah satu aplikasi dalam SPSS sebagai pengolahan data awal, yaitu mengolah data *pre-test* untuk mengukur reliabilitas dan validitas item-item pertanyaan dalam kuesioner. Selanjutnya peneliti menggunakan aplikasi *statistic descriptive* untuk mengolah data demografi responden.

3.6.1 Reliability Analysis

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dan reliabilitas dari pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner penelitian dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha (a)*. Jika nilai *Cronbach's Alpha (a)* melebihi atau sama dengan 0,6, maka pertanyaan tersebut konsisten dan relevan terhadap variabel serta *reliable* atau dapat diandalkan jika diterapkan pada sampel, tempat, dan waktu pengambilan data yang berbeda (Malhotra, 2007).

3.6.2 Factor Analysis

Untuk menguji validitas, peneliti menggunakan *factor analysis* berdasarkan variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini. Persyaratan untuk uji validitas, yaitu nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO-MSA)* $\geq 0,5$.

3.6.3 Descriptive Statistics

Peneliti menggunakan aplikasi *descriptive statistics* untuk melihat jumlah responden berdasarkan karakteristik demografinya. *Descriptive statistics* menyajikan hasil survei melalui bentuk distribusi frekuensi dan persentase dari

profil responden. Distribusi frekuensi menyediakan gambaran secara statistik maupun secara grafis. Frekuensi ini akan digunakan untuk melihat gambaran secara keseluruhan dari jenis kelamin, kegiatan dan jenis pekerjaan, frekuensi, waktu, dan tujuan penggunaan Transjakarta, pendapatan per bulan, dan pengeluaran per bulan untuk transportasi.

3.7 Pengolahan Data dengan SEM

Untuk mengolah data responden, peneliti akan menggunakan SEM dengan program *Lisrel 8.70. Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan suatu teknik statistik yang mampu menganalisis variabel laten, variabel teramati, dan kesalahan pengukuran secara langsung. SEM mampu menganalisis hubungan antara variabel laten dengan variabel indikatornya, hubungan antara variabel laten yang satu dengan variabel laten yang lain, dan juga untuk mengetahui besarnya kesalahan pengukuran (Wijanto, 2008).

Dalam penelitian ini, tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam pengolahan data dengan *Lisrel*, yaitu uji normalitas, *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dan *Second Order Confirmatory Factor Analysis* (2nd CFA). Karena variabel teramati tidak dapat diukur secara langsung, maka peneliti menggunakan 2nd CFA agar variabel teramati dapat diukur secara langsung. Pada 2nd CFA, variabel-variabel laten endogen, yaitu *perceived value*, *satisfaction*, *involvement*, dan *behavioral intentions* akan menjadi variabel teramati dari variabel laten eksogen *service quality*.

3.7.1 Uji Normalitas

Normalitas merupakan bentuk suatu distribusi data pada suatu variabel metrik tunggal dalam menghasilkan distribusi normal (Hair, 2006). Peneliti akan menggunakan nilai statistik z untuk *Skewness* dan *Kurtosis* dalam pengujian dilanggar atau tidaknya asumsi normalitas. Jika nilai z adalah signifikan (kurang dari 0,05 pada tingkat 5% maka dapat dikatakan bahwa distribusi data tidak normal. Sebaliknya, jika nilai z tidak signifikan (lebih besar dari 0,05), maka distribusi data adalah normal.

3.7.2 Metode Estimasi

Metode estimasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Maximum Likelihood*. *Maximum Likelihood* mempunyai beberapa karakteristik yang penting dan karakteristik ini adalah asimptotik sehingga berlaku untuk sampel yang besar (Bollen, 1989 dalam Wijanto, 2008). Pertama, walaupun estimator tersebut mungkin bias untuk sampel kecil, *Maximum Likelihood Estimator* secara asimptotik tidak bias. Kedua, *Maximum Likelihood Estimator* adalah konsisten. Ketiga, *Maximum Likelihood Estimator* adalah *asymptotically efficient*, sehingga diantara estimator yang konsisten, tidak ada yang mempunyai *asymptotic variance* lebih kecil. Dan distribusi dari estimator mendekati distribusi normal ketika ukuran sampel meningkat.

Maximum Likelihood Estimator akan menghasilkan estimasi parameter yang efisien, valid, dan *reliable* jika data yang digunakan adalah *multivariate normality* dan akan *robust* (tidak terpengaruh/kuat) terhadap penyimpangan *multivariate normality* yang *moderate*. Tetapi estimasi pada *Maximum Likelihood* akan bias jika pelanggaran terhadap *multivariate normality* sangat besar (Ghozali, 2008).

Bentler dan Chou (1987) dalam Wijanto (2008) menyarankan bahwa paling rendah rasio 5 responden per variabel teramati akan mencukupi untuk distribusi normal ketika sebuah variabel laten mempunyai beberapa indikator (variabel teramati). Berdasarkan hal ini, maka sebagai *rule of thumb*, ukuran sampel yang diperlukan untuk estimasi *Maximum Likelihood* adalah minimal 5 responden untuk setiap variabel teramati yang ada di dalam model.

Maximum Likelihood Estimator akan memberikan hasil yang valid dengan ukuran sampel sebanyak 50, namun ukuran sampel sekecil ini tidak dianjurkan. Walaupun tidak ada ukuran sampel yang standar, ukuran sampel yang dianjurkan dan secara umum diterima untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan penggunaan *Maximum Likelihood* adalah 100-200 sampel (Hair, 2006).

3.7.3 *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)

Confirmatory Factor Analysis merupakan bentuk model pengukuran yang menunjukkan sebuah variabel laten diukur oleh satu atau lebih variabel-variabel

teramati (Wijanto, 2008). Tahap-tahap yang harus dilakukan dalam CFA tingkat pertama adalah sebagai berikut.

3.7.3.1 Spesifikasi Model

Tahap ini berkaitan dengan pembentukan model awal persamaan struktural sebelum dilakukan estimasi. Model awal ini diformulasikan berdasarkan suatu teori atau penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model penelitian Lai dan Chen (2011).

3.7.3.2 Analisis *Offending Estimates*

Analisis awal ini harus dilakukan untuk memastikan tidak terdapat *offending estimates* (nilai-nilai yang melebihi batas yang dapat diterima) dari hasil estimasi tingkat pertama CFA. Kriteria analisisnya adalah sebagai berikut.

- 1) *Offending estimates*, terutama adanya *negative error variances* (dikenal dengan *heywod cases*). Jika ada varian kesalahan negatif, maka varian kesalahan tersebut perlu ditetapkan menjadi 0,005 atau 0,01.
- 2) Nilai *standardized loading factor* > 1 .
- 3) *Standard errors* yang berhubungan dengan koefisien-koefisien yang diestimasi mempunyai nilai yang besar.

3.7.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Teramati

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah indikator yang digunakan dapat menjelaskan variabel laten. Menurut Sitinjak dan Sugiarto (2006), validitas berhubungan dengan apakah suatu variabel mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, validitas menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau arti sebenarnya yang diukur. Suatu instrumen penelitian dianggap valid jika informasi yang ada pada tiap indikator berkorelasi erat dengan informasi dari indikator-indikator tersebut sebagai suatu kesatuan.

Uji validitas model pengukuran dilakukan dengan memeriksa apakah (a) *t-value* dari *standardized loading factors* dari variabel teramati dalam model memenuhi syarat yang baik, yaitu lebih besar dari nilai kritis (≥ 1.96) dan (b) *standardized loading factors* dari variabel-variabel teramati dalam model telah memenuhi syarat yang baik, yaitu $\geq 0,70$. Igbaria et al. (1997) menyatakan bahwa *standardized loading factors* $\geq 0,50$ adalah sangat signifikan tetapi $\geq 0,30$ maka variabel terkait bisa dipertimbangkan untuk tidak dihapus.

Reliabilitas merupakan tingkat dimana sebuah variabel dari sekumpulan variabel konsisten dalam mengukur apa yang dikehendaki (Hair, 2006). Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dan keandalan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner terhadap variabelnya. Semakin tinggi reliabilitas dari pengukuran maka akan memberikan tingkat keyakinan yang lebih tinggi kepada peneliti bahwa semua indikator konsisten dalam pengukuran.

Analisis reliabilitas model pengukuran dilakukan dengan menghitung nilai *Construct Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE) dari nilai *standardized loading factors* dan *error variance* dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Construct Reliability (CR)} = \frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda)^2 + \sum e_j} \quad 3.1$$

$$\text{Variance Extracted (VE)} = \frac{\sum \lambda^2}{\sum \lambda^2 + \sum e_j} \quad 3.2$$

Keterangan:

λ = *Standardized Loading*

e_j = *Measurement Error*

Standardized loading dapat diperoleh secara langsung dari output program LISREL. e_j adalah *measurement error* untuk setiap indikator atau variabel teramati (Fornel dan Larcker, 1981 dalam Wijanto, 2008).

Hair (2006) menyatakan bahwa meskipun syarat nilai *Construct Reliability* (CR) yang baik adalah $\geq 0,70$, akan tetapi apabila nilai CR berada di kisaran angka 0,60 dan 0,70, maka reliabilitas masih termasuk dalam kategori baik. Hair juga menyatakan bahwa nilai VE $\geq 0,50$ merupakan ukuran yang baik dalam mengukur reliabilitas. Tetapi VE ini biasanya berupa pilihan (*optional*) dalam penelitian. Jadi, boleh digunakan ataupun tidak digunakan dalam penelitian. Tetapi akan lebih baik apabila diikutsertakan.

3.7.3.4 Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran

Setelah model terbentuk, maka diperlukan analisis dalam uji kecocokan model (Wijanto, 2008). Indikator-indikator yang dapat digunakan, antara lain:

1) *Chi square* (χ^2)

Chi square digunakan untuk menguji seberapa dekat kecocokan antara matrik kovarian sampel dengan matrik kovarian model. Joreskog dan Sorbom (1989) mengatakan bahwa χ^2 seharusnya lebih diperlakukan sebagai ukuran *goodness of fit* dan bukan sebagai uji statistik. χ^2 dapat disebut juga sebagai *badness of fit* karena nilai χ^2 yang besar menunjukkan kecocokan yang tidak baik (*bad fit*) sedangkan χ^2 yang kecil menunjukkan *good fit* (kecocokan yang baik).

2) *Non-Centrality Parameter* (NCP)

NCP merupakan ukuran perbedaan antara matrik kovarian sampel (Σ) dengan matrik kovarian model ($\Sigma(\theta)$). NCP juga merupakan ukuran *badness of fit*. Semakin besar perbedaan antara (Σ) dengan $\Sigma(\theta)$ maka semakin besar nilai NCP. Jadi, dalam penelitian ini perlu dicari NCP yang nilainya kecil atau rendah.

3) *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*

RMSEA merupakan salah satu indeks yang informatif dalam SEM. Nilai $RMSEA < 0,05$ menandakan *close fit*, sedangkan $0,05 < RMSEA < 0,08$ menunjukkan *good fit*. McCallum (1996) dalam Wijanto (2008) menambahkan bahwa nilai RMSEA antara 0,08 sampai 0,10 menunjukkan *mediocre (marginal fit)*, serta nilai $RMSEA > 0,10$ menunjukkan *poor fit*.

4) *Expected Cross-Validation Index (ECVI)*

ECVI diusulkan sebagai sarana untuk menilai, dalam sampel tunggal, *likelihood* bahwa model divalidasi silang (*cross-validated*) dari sampel-sampel dengan ukuran yang sama dan dari populasi yang sama. ECVI digunakan untuk perbandingan model. Semakin kecil nilai ECVI maka sebuah model semakin baik tingkat kecocokannya.

5) *Akaike's Information Criterion (AIC) dan CAIC*

AIC dan CAIC digunakan untuk menilai mengenai masalah *parsimony* dalam penilaian *model fit*. AIC dan CAIC digunakan dalam perbandingan dari dua atau lebih model, dimana nilai AIC dan CAIC lebih kecil dari AIC ataupun CAIC *saturated model* dan *independence model* berarti memiliki *model fit* yang lebih baik (Hu dan Bentler, 1995, dalam Ghazali, 2008).

6) *Normed Fit Index (NFI)*

NFI mempunyai nilai yang berkisar antara 0 sampai 1. Nilai $NFI \geq 0,90$ menunjukkan *good fit*, sedangkan $0,80 < NFI < 0,90$ disebut sebagai *marginal fit*.

7) *Non-Normed Fit Index (NNFI)*

NNFI digunakan untuk mengatasi permasalahan yang timbul akibat kompleksitas model. Karena NNFI adalah “*non-normed*”, maka nilai NNFI tidak dapat lebih besar dari 1. Nilai $NNFI \geq 0,90$ menunjukkan *good fit*, sedangkan $0,80 < NNFI < 0,90$ sering disebut sebagai *marginal fit*.

8) *Comparative Fit Index* (CFI)

Nilai CFI berkisar antara 0 sampai 1. Nilai CFI $\geq 0,90$ menunjukkan *good fit*, sedangkan $0,80 < \text{CFI} < 0,90$ disebut sebagai *marginal fit*.

9) *Incremental Fit Index* (IFI)

Nilai IFI akan berkisar antara 0 sampai 1. Nilai IFI $\geq 0,90$ menunjukkan *good fit*, sedangkan $0,80 < \text{IFI} < 0,90$ disebut sebagai *marginal fit*.

10) *Relative Fit Index* (RFI)

Nilai RFI akan berkisar antara 0 sampai 1. Nilai RFI $\geq 0,90$ menunjukkan *good fit*, sedangkan $0,80 < \text{RFI} < 0,90$ disebut sebagai *marginal fit*.

11) *Critical N* (CN)

CN ≥ 200 menunjukkan ukuran sampel mencukupi untuk digunakan dalam mengestimasi model. Berarti kecocokan memuaskan atau baik.

12) *Root Mean Square Residual* (RMR)

RMR mewakili nilai rerata residual yang diperoleh dari mencocokkan matrik varian—kovarian dari model yang dihipotesiskan dengan matrik varian—kovarian dari data sampel. *Standardized RMR* mewakili nilai rerata seluruh *standardized residuals*, dan mempunyai rentang dari 0 ke 1. Model yang mempunyai kecocokan yang baik (*good fit*) akan mempunyai nilai *Standardized RMR* $\leq 0,05$.

13) *Goodness of Fit Index* (GFI)

GFI dapat diklasifikasikan sebagai uji kecocokan absolut karena pada dasarnya GFI membandingkan model yang dihipotesiskan dengan tidak ada model sama sekali. Nilai GFI harus berkisar antara 0 (*poor fit*) sampai 1 (*perfect fit*), dan nilai GFI $\geq 0,90$ merupakan *good fit* (kecocokan yang baik), sedangkan $0,80 < \text{GFI} < 0,90$ disebut *marginal fit*.

14) *Adjusted Goodness-of-Fit Index (AGFI)*

AGFI adalah perluasan dari GFI yang disesuaikan dengan rasio antara *degree of freedom* dari *null/independence/baseline* model dengan *degree of freedom* dari model yang dihipotesiskan atau diestimasi. Seperti halnya GFI, nilai AGFI berkisar antara 0 sampai 1. Nilai $AGFI \geq 0,90$ menunjukkan *good fit*, sedangkan $0,80 < AGFI < 0,90$ disebut sebagai *marginal fit*.

3.7.3.5 Respesifikasi

Tahap ini berkaitan dengan respesifikasi model berdasarkan hasil uji kecocokan tahap sebelumnya.

3.7.4 *Second Order Confirmatory Factor Analysis (2nd CFA)*

Second order confirmatory factor analysis (2nd CFA) adalah model pengukuran yang terdiri dari dua tingkat. Tingkat pertama adalah sebuah CFA yang menunjukkan hubungan antara variabel-variabel teramati sebagai indikator-indikator dari variabel laten terkait. Tingkat kedua adalah sebuah CFA yang menunjukkan hubungan antara variabel-variabel laten pada tingkat pertama sebagai indikator-indikator dari sebuah variabel laten tingkat kedua (Wijanto, 2008)

Setelah tahap pertama menghasilkan model CFA dengan kecocokan data – model yang memiliki validitas dan reliabilitas yang baik, maka tahap kedua dapat dilakukan. Tahap kedua dari *two-step approach* atau *2nd CFA* adalah menambahkan model struktural pada model CFA hasil tahap pertama untuk menghasilkan *hybrid model*. Kemudian *hybrid model* direspesifikasi dan dianalisis untuk melihat kecocokan model secara keseluruhan serta evaluasi terhadap model strukturalnya.

BAB 4

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 14 November – 4 Desember 2011. Selama periode waktu tersebut, peneliti melakukan *pre-test* dan menyebarkan kuesioner yang sebenarnya kepada responden. Penyebaran kuesioner dilakukan pada hari kerja dan hari libur, saat pagi, siang, dan sore hari. *Pre-test* dilakukan terhadap 30 orang responden pengguna Transjakarta untuk menguji validitas serta reliabilitas dari setiap item pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS *Statistics* 19.

Setelah melakukan *pre-test* dan uji validitas serta reliabilitas terhadap kuesioner, peneliti mulai menyebarkan kuesioner yang telah diuji tersebut kepada responden. Dalam pelaksanaan survei, peneliti menyebarkan sebanyak 220 kuesioner di koridor 1 sampai koridor 10 kepada penumpang yang menggunakan Transjakarta minimal tiga kali dalam seminggu. Peneliti mengambil sampel penelitian di 10 halte Transjakarta, dimana masing-masing halte mewakili koridor 1 sampai koridor 10. Dari total 220 kuesioner, jumlah kuesioner yang diisi dengan lengkap oleh responden hanya 207 kuesioner. Sedangkan 13 kuesioner tidak terisi dengan lengkap. Setelah melakukan *editing*, *coding*, dan analisis data, peneliti harus membuang 7 jawaban responden yang hasilnya kurang baik. Berdasarkan penjelasan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 200 responden.

Tabel 4.1 merupakan perbandingan jumlah sampel yang didapat untuk masing-masing halte dengan jumlah responden yang ditargetkan untuk halte tersebut.

Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner

Koridor	Target Penyebaran Kuesioner		Realisasi Penyebaran Kuesioner	
	Halte	Jumlah Responden	Halte	Jumlah Responden
1	Blok M	22	Blok M	22
2	Pulo Gadung	22	Pulo Gadung	20
3	Kalideres	22	Harmoni	25
4	Manggarai	22	Matraman	18
5	Kp. Melayu	22	Kp. Melayu	21
6	SMK 57	22	Dukuh Atas 2	19
7	Kp. Rambutan	22	Kp. Rambutan	25
8	Pondok Indah	22	Harmoni	25
9	Komdak Semanggi	22	Halte Garuda TMII	22
10	Walikota	22	Cililitan 2 (PGC2)	23
	Jumlah	220	Jumlah	220

Sumber: Peneliti

Dengan data yang telah terkumpul, peneliti mengolah data dengan IBM SPSS *Statistics* 19 untuk mengetahui frekuensi yang berkaitan dengan profil responden. Sedangkan untuk mengukur model dan menguji hipotesis, peneliti menggunakan program *Lisrel* 8.70.

4.1.1 Hasil *Pre-Test*

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dan reliabilitas pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner penelitian dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi atau sama dengan 0,6, maka pertanyaan-pertanyaan tersebut konsisten, relevan serta *reliable* atau dapat diandalkan jika diterapkan pada sampel, tempat, dan waktu pengambilan data yang berbeda (Malhotra, 2007). Nilai *Cronbach's Alpha* yang berada di bawah 0,6 mengindikasikan *internal consistency reliability* yang tidak memuaskan.

Tabel 4.2 merupakan rangkuman hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan. Masing-masing variabel laten, yaitu *service quality*, *perceived value*, *satisfaction*, *involvement*, dan *behavioral intentions*, memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang mewakili masing-masing variabel laten layak untuk diproses lebih lanjut.

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas *Cronbach's Alpha*

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Item Pertanyaan
1	<i>Service Quality</i>	0,833	17
2	<i>Perceived Value</i>	0,835	4
3	<i>Satisfaction</i>	0,821	5
4	<i>Involvement</i>	0,885	9
5	<i>Behavioral Intentions</i>	0,855	3

Sumber: Peneliti

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk melakukan analisis faktor berdasarkan variabel-variabel yang ada di dalam penelitian ini. Persyaratan untuk uji validitas, yaitu *nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)* sebesar $\geq 0,5$.

a. *Service Quality*

Pada awalnya, nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO-MSA)* untuk variabel *Service Quality* adalah di bawah 0,5. Selanjutnya, peneliti menghapus lima indikator pertanyaan dari total 17 indikator pertanyaan, dimana nilai MSA kurang dari 0,5. Setelah menghapus kelima indikator pertanyaan, yaitu SQ2, SQ5, SQ6, SQ7, dan SQ9, maka nilai KMO-MSA dari *service quality* menjadi 0,751. Nilai tersebut berada diantara 0,5 – 1, maka variabel *Service Quality* dapat diproses lebih lanjut.

Tabel 4.3 KMO and Bartlett's Test Service Quality

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		,751
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	146,848
	<i>df</i>	66
	<i>Sig.</i>	,000

Sumber: output SPSS peneliti

b. *Perceived Value*

Nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO-MSA) untuk variabel *perceived value* adalah 0,710. Nilai tersebut berada diantara 0,5 – 1 maka variabel *perceived value* dapat diproses lebih lanjut.

Tabel 4.4 KMO and Bartlett's Test Perceived Value

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		,710
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	54,793
	<i>df</i>	6
	<i>Sig.</i>	,000

Sumber: output SPSS peneliti

c. *Satisfaction*

Nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO-MSA) untuk variabel *satisfaction* sebesar 0,796, dan berada diantara 0,5 – 1. Maka variabel *satisfaction* dapat diproses lebih lanjut.

Tabel 4.5 KMO and Bartlett's Test Satisfaction

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		,796
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	51,431
	<i>df</i>	10
	<i>Sig.</i>	,000

Sumber: output SPSS peneliti

d. *Involvement*

Nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO-MSA) untuk variabel *involvement* sebesar 0,789. Nilai ini berada diantara 0,5 – 1, maka variabel *involvement* dapat diproses lebih lanjut.

Tabel 4.6 KMO and Bartlett's Test Involvement

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		,789
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	168,364
	<i>df</i>	36
	<i>Sig.</i>	,000

Sumber: output SPSS peneliti

e. *Behavioral Intentions*

Nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO-MSA) untuk variabel *behavioral intentions* sebesar 0,712 dan berada diantara 0,5 – 1. Maka variabel *behavioral intentions* dapat diproses lebih lanjut.

Tabel 4.7 KMO and Bartlett's Test Behavioral Intentions

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		,712
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	40,231
	<i>df</i>	3
	<i>Sig.</i>	,000

Sumber: output SPSS peneliti

Setelah melakukan *pre-test*, peneliti mendapatkan 33 butir pertanyaan yang teruji memenuhi syarat validitas dan reliabilitas yang baik. Dengan demikian, item-item pertanyaan yang valid serta *reliable* dapat dijadikan indikator atau variabel teramati untuk mengukur variabel-variabel laten yang akan dianalisis dalam penelitian ini.

4.2 Profil Responden

4.2.1 Jenis Kelamin

Tabel 4.8 menunjukkan komposisi jenis kelamin untuk keseluruhan responden. Dari 200 responden, pengguna Transjakarta yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 96 orang atau 48%. Sedangkan pengguna Transjakarta yang berjenis kelamin wanita adalah 104 orang atau 52%.

Tabel 4.8 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	96 orang	48%
Perempuan	104 orang	52%
Jumlah	200 orang	100%

Sumber: Output SPSS hasil olahan peneliti

Hasil ini menunjukkan bahwa jumlah responden wanita lebih besar dari responden laki-laki dalam penelitian ini.

4.2.2 Usia

Berdasarkan tabel 4.9, usia responden paling muda adalah 15 tahun. Sedangkan usia responden paling tua yaitu lebih dari 51 tahun. Dari total 200 responden, pengguna Transjakarta paling banyak masuk dalam kelompok usia 21 – 25 tahun, yaitu 77 responden. Kelompok usia 15 – 20 tahun sebanyak 36 responden. Kelompok usia 26 – 30 yaitu 38 orang. Kelompok usia 31 – 35 tahun sebanyak 18 orang. Kelompok usia 36 – 40 tahun sebanyak 16 orang. Kelompok usia 46 – 50 tahun sebanyak 6 orang. Kelompok usia yang paling sedikit adalah usia lebih dari 51 tahun, yaitu 1 orang.

Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Usia

Kelompok usia	Frekuensi	Persentase
15-20 tahun	36 orang	18%
21-25 tahun	77 orang	38,5%
26-30 tahun	38 orang	19%
31-35 tahun	18 orang	9%
36-40 tahun	16 orang	8%
41-45 tahun	8 orang	4%
46-50 tahun	6 orang	3%
> 51 tahun	1 orang	0,5%
Jumlah	200 orang	100%

Sumber: Output SPSS hasil olahan peneliti

4.2.3 Aktivitas Sekolah, Kuliah, Bekerja sambil Kuliah, Bekerja, Mencari Pekerjaan, atau Tidak Bekerja

Berdasarkan Tabel 4.10, jumlah responden yang kuliah sebanyak 18,5% atau 37 orang. Responden yang bekerja sambil kuliah sekitar 19% atau 38 orang. Responden yang bekerja sebanyak 57,5% atau 115 orang. Responden yang sekolah sebesar 4% atau 8 orang. Sisanya adalah responden yang mencari pekerjaan dan responden yang tidak bekerja masing-masing satu orang.

Tabel 4.10 Frekuensi Responden Berdasarkan Kegiatan Sekolah, Kuliah, Bekerja Sambil Kuliah, Bekerja, Mencari Pekerjaan, dan Tidak Bekerja

Aktivitas	Frekuensi	Persentase
Sekolah	8 orang	4%
Kuliah	37 orang	18,5%
Bekerja sambil kuliah	38 orang	19%
Bekerja	115 orang	57,5%
Mencari pekerjaan	1 orang	0,5%
Tidak bekerja	1 orang	0,5%
Jumlah	200 orang	100%

Sumber: Output SPSS hasil olahan peneliti

4.2.4 Jenis Pekerjaan

Dari 200 responden (Tabel 4.11), 18 responden atau sekitar 9% melakukan pekerjaan profesi, seperti akuntan, perawat, penulis, dan sebagainya. Responden yang menjadi wiraswasta sebanyak 6 orang atau sekitar 3%. Pegawai Negeri Sipil sebanyak 30 orang atau sekitar 15%. Pegawai BUMN sebanyak 22 orang atau 11%. Pegawai swasta sebanyak 78 orang atau sekitar 39%. Sisanya sebanyak 46 orang atau sekitar 23% merupakan pelajar atau mahasiswa.

Tabel 4.11 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Profesi	18 orang	9%
Wiraswasta	6 orang	3%
Pegawai Negeri	30 orang	15%
Pegawai BUMN	22 orang	11%
Pegawai Swasta	78 orang	39%
Mahasiswa/Pelajar	46 orang	23%
Jumlah	200 orang	100%

Sumber: Output SPSS hasil olahan peneliti

4.2.5 Jumlah Penggunaan Transjakarta per Bulan

Tabel 4.12 menjelaskan banyaknya responden menggunakan Transjakarta dalam satu bulan. Dari 200 responden, 44% atau sekitar 88 orang responden paling banyak menggunakan Transjakarta 31-60 kali dalam sebulan. Sekitar 37,5% atau 75 orang menggunakan Transjakarta 15-20 kali dalam sebulan. Dan 18,5% atau 37 orang responden menggunakan Transjakarta 1-14 kali dalam satu bulan.

Tabel 4.12 Frekuensi Responden Berdasarkan Banyaknya Jumlah Menggunakan Transjakarta per Bulan

Jumlah Penggunaan	Frekuensi	Persentase
1-14 kali atau Jarang	37 orang	18,5%
15-30 kali atau Sedang	75 orang	37,5%
31-60 kali atau Sering/Rutin	88 orang	44%
Jumlah	200 orang	100%

Sumber: Output SPSS hasil olahan peneliti

4.2.6 Waktu Penggunaan Transjakarta

Dari total 200 responden (Tabel 4.13), sebanyak 127 responden atau 63,5% menggunakan Transjakarta saat pergi dan pulang. Sekitar 25% atau 49 responden menggunakan Transjakarta saat pergi saja. Dan 24 responden atau sekitar 12% menggunakan Transjakarta saat pulang saja.

Tabel 4.13 Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Transjakarta

Waktu Penggunaan	Frekuensi	Persentase
Pergi Saja	49 orang	24,5%
Pulang Saja	24 orang	12%
Pergi-Pulang	127 orang	63,5%
Jumlah	200 orang	100%

Sumber: Output SPSS hasil olahan peneliti

4.2.7 Tujuan Penggunaan Transjakarta

Pada tabel 4.14, responden paling banyak menggunakan Transjakarta untuk tujuan kerja, yaitu sebanyak 134 responden atau 67%. Responden yang menggunakan Transjakarta untuk tujuan kuliah sebanyak 24 orang atau sekitar 12%. Responden yang menggunakan Transjakarta untuk tujuan kerja-kuliah sebanyak 15 orang atau 7,5%. Responden yang menggunakan Transjakarta untuk tujuan sekolah sebanyak 6 orang atau 3%. Dua orang responden atau sekitar 1% menjawab bahwa mereka menggunakan Transjakarta untuk tujuan wisata. Sedangkan 19 orang responden atau sekitar 9,5% menjawab tujuan mereka menggunakan Transjakarta untuk keperluan lainnya.

Tabel 4.14 Frekuensi Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan Transjakarta

Tujuan Penggunaan	Frekuensi	Persentase
Kuliah	24 orang	12%
Kerja	134 orang	67%
Sekolah	6 orang	3%
Kerja-Kuliah	15 orang	7,5%
Wisata	2 orang	1%
Lainnya	19 orang	9,5%
Jumlah	200 orang	100%

Sumber: Output SPSS hasil olahan peneliti

4.2.8 Pendapatan per Bulan

Pada Tabel 4.15, sebanyak 32 orang atau sekitar 16% berpendapatan kurang dari Rp 1.000.000. Responden yang memiliki pendapatan antara Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000 sebanyak 35 responden atau sekitar 17,5%.

Tabel 4.15 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

Pendapatan per Bulan	Frekuensi	Persentase
< Rp 1.000.000	32 orang	16%
Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000	35 orang	17,5%
Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	42 orang	21%
Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	40 orang	20%
Rp 4.000.001 - Rp 5.000.000	33 orang	16,5%
> Rp 5.000.000	18 orang	9%
Jumlah	200 orang	100%

Sumber: Output SPSS hasil olahan peneliti

Responden yang memiliki pendapatan Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000 sebanyak 42 orang atau sekitar 21%. Responden yang memiliki pendapatan Rp 3.000.001 – Rp 4.000.000 sebanyak 40 orang atau 20%. Responden yang memiliki pendapatan sebesar Rp 4.000.001 – Rp 5.000.000 sebanyak 33 orang atau sekitar 16,5%. Sisanya, sebanyak 18 orang atau sekitar 9% memiliki pendapatan lebih dari Rp 5.000.000.

4.2.9 Biaya Transportasi per Bulan

Berdasarkan Tabel 4.16, sebanyak 21 orang atau sekitar 10,5% mengeluarkan biaya transportasi kurang dari Rp 100.000. Biaya transportasi responden yang berkisar antara Rp 100.001 – Rp 250.000 sebanyak 58 responden atau sekitar 29%. Responden dengan biaya transportasi Rp 250.001 – Rp 500.000 sebanyak 64 orang atau sekitar 32%. Responden dengan biaya transportasi Rp 500.001 – Rp 750.000 sebanyak 47 orang atau 23,5%. Responden dengan biaya transportasi Rp 750.001 – Rp 1.000.000 dan lebih dari Rp 1.000.000, masing-masing sebanyak 5 orang atau sekitar 2,5%.

Tabel 4.16 Frekuensi Responden Berdasarkan Biaya Transportasi per Bulan

Biaya Transportasi per Bulan	Frekuensi	Persentase
< Rp 100.000	21 orang	10,5%
Rp 100.001 - Rp 250.000	58 orang	29%
Rp 250.001 - Rp 500.000	64 orang	32%
Rp 500.001 - Rp 750.000	47 orang	23,5%
Rp 750.001 - Rp 1.000.000	5 orang	2,5%
> Rp 1.000.000	5 orang	2,5%
Jumlah	200 orang	100%

Sumber: Output SPSS hasil olahan peneliti

4.3 Spesifikasi Model

Bentuk umum *Structural Equation Modeling* adalah penggabungan dari persamaan matematika dari model pengukuran dengan model kesalahan struktural secara lengkap (Wijanto, 2008).

4.3.1 Spesifikasi Model Pengukuran

Tabel 4.17 adalah spesifikasi model awal persamaan model pengukuran yang berupa notasi matematik.

Tabel 4.17 Persamaan Model Pengukuran

No	Variabel Laten	Indikator	Persamaan Matematik
1	<i>Service Quality</i>	X1	$X1 = \lambda_{x11} \xi_1 + \delta_1$
		X3	$X3 = \lambda_{x31} \xi_1 + \delta_3$
		X4	$X4 = \lambda_{x41} \xi_1 + \delta_4$
		X8	$X8 = \lambda_{x81} \xi_1 + \delta_8$
		X10	$X10 = \lambda_{x101} \xi_1 + \delta_{10}$
		X11	$X11 = \lambda_{x111} \xi_1 + \delta_{11}$
		X12	$X12 = \lambda_{x121} \xi_1 + \delta_{12}$
		X13	$X13 = \lambda_{x131} \xi_1 + \delta_{13}$
		X14	$X14 = \lambda_{x141} \xi_1 + \delta_{14}$
		X15	$X15 = \lambda_{x151} \xi_1 + \delta_{15}$
		X16	$X16 = \lambda_{x161} \xi_1 + \delta_{16}$
X17	$X17 = \lambda_{x171} \xi_1 + \delta_{17}$		
2	<i>Perceived Value</i>	Y1	$Y1 = \lambda_{y11} \eta_1 + \varepsilon_1$
		Y2	$Y2 = \lambda_{y21} \eta_1 + \varepsilon_2$
		Y3	$Y3 = \lambda_{y31} \eta_1 + \varepsilon_3$
		Y4	$Y4 = \lambda_{y41} \eta_1 + \varepsilon_4$
3	<i>Satisfaction</i>	Y5	$Y5 = \lambda_{y52} \eta_2 + \varepsilon_5$
		Y6	$Y6 = \lambda_{y62} \eta_2 + \varepsilon_6$

Tabel 4.17 Persamaan Model Pengukuran (lanjutan)

No	Variabel Laten	Indikator	Persamaan Matematik
	<i>Satisfaction</i> (lanjutan)	Y7	$Y7 = \lambda_{y72} \eta_2 + \varepsilon_7$
		Y8	$Y8 = \lambda_{y82} \eta_2 + \varepsilon_8$
		Y9	$Y9 = \lambda_{y92} \eta_2 + \varepsilon_9$
4	<i>Involvement</i>	Y10	$Y10 = \lambda_{y103} \eta_3 + \varepsilon_{10}$
		Y11	$Y11 = \lambda_{y113} \eta_3 + \varepsilon_{11}$
		Y12	$Y12 = \lambda_{y123} \eta_3 + \varepsilon_{12}$
		Y13	$Y13 = \lambda_{y133} \eta_3 + \varepsilon_{13}$
		Y14	$Y14 = \lambda_{y143} \eta_3 + \varepsilon_{14}$
		Y15	$Y15 = \lambda_{y153} \eta_3 + \varepsilon_{15}$
		Y16	$Y16 = \lambda_{y163} \eta_3 + \varepsilon_{16}$
		Y17	$Y17 = \lambda_{y173} \eta_3 + \varepsilon_{17}$
5	<i>Behavioral Intentions</i>	Y19	$Y19 = \lambda_{y194} \eta_4 + \varepsilon_{19}$
		Y20	$Y20 = \lambda_{y204} \eta_4 + \varepsilon_{20}$
		Y21	$Y21 = \lambda_{y214} \eta_4 + \varepsilon_{21}$

Sumber: Bagan hasil olahan peneliti

4.3.2 Spesifikasi Model Struktural

Tabel 4.18 menjabarkan persamaan model struktural yang menjelaskan hubungan antara satu variabel laten ke variabel laten lainnya.

Tabel 4.18 Persamaan Model Struktural

Variabel Laten	Variabel Laten yang Mempengaruhi	Notasi Matematik Struktural
<i>Perceived Value</i>	<i>Service Quality</i>	$\eta_1 = \gamma_{11}\xi_1 + \zeta_1$
<i>Satisfaction</i>	<i>Service Quality</i> ; <i>Perceived Value</i>	$\eta_2 = \beta_{21}\eta_1 + \gamma_{21}\xi_1 + \zeta_2$
<i>Involvement</i>	<i>Service Quality</i> ; <i>Perceived Value</i> ; <i>Satisfaction</i>	$\eta_3 = \beta_{31}\eta_1 + \beta_{32}\eta_2 + \gamma_{31}\xi_1 + \zeta_3$
<i>Behavioral Intentions</i>	<i>Service Quality</i> ; <i>Perceived Value</i> ; <i>Satisfaction</i> ; <i>Involvement</i>	$\eta_4 = \beta_{41}\eta_1 + \beta_{42}\eta_2 + \beta_{43}\eta_3 + \gamma_{41}\xi_1 + \zeta_4$

Sumber: Bagan hasil olahan peneliti

4.3.3 Model Matematik Hybrid

Gambar 4.1 merupakan penggabungan seluruh komponen SEM menjadi suatu model lengkap atau disebut *Full* atau *Hybrid Model*. Diagram lintasan menggambarkan model penelitian dalam bentuk notasi matematik. Berikut keterangan notasinya:

a. Variabel:

KS11 (ξ_1) = Variabel laten eksogen *service quality*

ETA1 (η_1) = Variabel laten endogen *perceived value*

ETA1 (η_2) = Variabel laten endogen *satisfaction*

ETA3 (η_3) = Variabel laten endogen *involvement*

ETA4 (η_4) = Variabel laten endogen *behavioral intentions*

X_i = Indikator variabel eksogen (ξ)

Y_i = Indikator variabel endogen (η)

b. Parameter regresi:

GAMMA11 (γ_{11}) = Regresi variabel laten endogen *perceived value* menuju variabel laten eksogen *service quality*

GAMMA21 (γ_{21}) = Regresi variabel laten endogen *satisfaction* menuju variabel laten eksogen *service quality*

GAMMA31 (γ_{31}) = Regresi variabel laten endogen *involvement* menuju variabel laten eksogen *service quality*

GAMMA41 (γ_{41}) = Regresi variabel laten endogen *behavioral intentions* menuju variabel laten eksogen *service quality*

BETA21 (β_{21}) = Regresi variabel laten endogen *satisfaction* menuju variabel laten endogen *perceived value*

BETA31 (β_{31}) = Regresi variabel laten endogen *involvement* menuju variabel laten endogen *perceived value*

BETA41 (β_{41}) = Regresi variabel laten endogen *behavioral intentions* menuju variabel laten endogen *perceived value*

BETA32 (β_{32}) = Regresi variabel laten endogen *involvement* menuju variabel laten endogen *satisfaction*

BETA42 (β_{42}) = Regresi variabel laten endogen *behavioral intentions* menuju variabel laten endogen *satisfaction*

BETA43 (β_{43}) = Regresi variabel laten endogen *behavioral intentions* menuju variabel laten endogen *involvement*

λ_{x1-17} = Muatan faktor antara variabel eksogen dan indikator X

λ_{y1-21} = Muatan faktor antara variabel eksogen dan indikator Y

c. Kesalahan (*error*):

ZETA1 (ζ_1) = Kesalahan variabel laten endogen *perceived value*

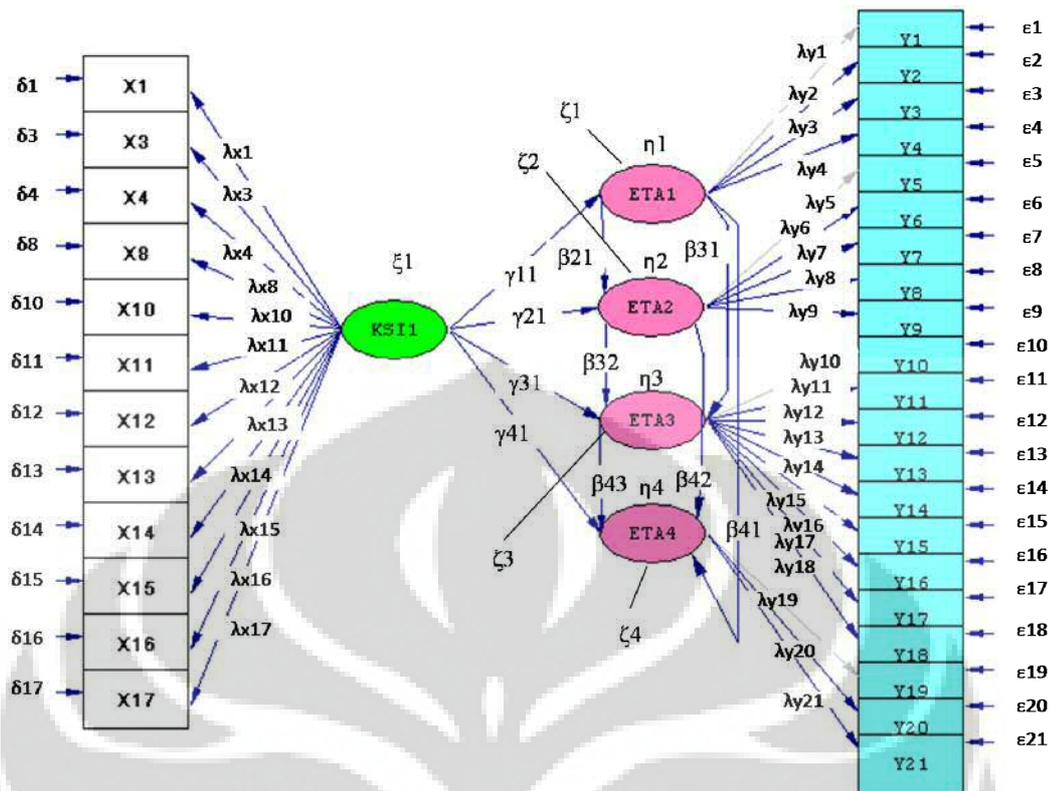
ZETA2 (ζ_2) = Kesalahan variabel laten endogen *satisfaction*

ZETA3 (ζ_3) = Kesalahan variabel laten endogen *involvement*

ZETA4 (ζ_4) = Kesalahan variabel laten endogen *behavioral intentions*

DELTA (δ_{1-17}) = Kesalahan indikator X

EPSILON (ε_{1-21}) = Kesalahan indikator Y



Gambar 4.1 *Path Diagram Hybrid Model*

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

4.4 Analisis dengan SEM

4.4.1 Uji Normalitas

Permasalahan yang muncul ketika menganalisis variabel *continue* yang tidak normal dengan metode estimasi *Maximum Likelihood* adalah kesalahan standar dan *chi-squares* dapat menjadi tidak tepat. Jika jumlah sampel tidak terlalu besar, solusi atas ketidaknormalan dari variabel *continue* adalah melakukan normalisasi variabel sebelum melakukan analisis (Joreskog et al., 1999, dalam Wijanto, 2008).

Uji normalitas terhadap data memberikan gambaran bahwa data tidak terdistribusi dengan normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Skewness* dan *Kurtosis* yang besar. Akibatnya *p-value* dari *Skewness* dan *Kurtosis* $< 0,05$ atau signifikan. Ini berarti data tidak *multivariate normal*.

Peneliti menggunakan salah satu fitur dari *Lisrel 8.70*, yaitu *Normal Scores* untuk menormalisasikan variabel *continue*. Perubahan data ini sangat penting karena akan menentukan metode estimasi yang akan digunakan. Setelah dilakukan uji normalitas, maka tidak ada variabel yang mempunyai *Skewness* dan *Kurtosis* yang tinggi. Perubahan nilai *Skewness* dan *Kurtosis* yang menandakan data telah terdistribusi normal (Lampiran 2). Dengan data yang telah terdistribusi dengan normal, maka peneliti dapat menggunakan metode estimasi *Maximum Likelihood* dimana syarat menggunakan metode estimasi ini adalah data terdistribusi normal.

4.4.2 Metode Estimasi

Metode estimasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Maximum Likelihood*, dimana minimal 5 (lima) responden per variabel teramati akan mencukupi untuk distribusi normal (Bentler dan Chou, 1987 dalam Wijanto, 2008). Menurut Hair (2006), ukuran sampel yang dianjurkan dan secara umum diterima untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan penggunaan *Maximum Likelihood* adalah 100-200 sampel. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian terhadap 200 responden.

4.4.3 *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)

Confirmatory Factor Analysis merupakan bentuk model pengukuran yang memodelkan hubungan antara variabel laten dengan variabel-variabel teramati. Tujuan dari model pengukuran adalah untuk menggambarkan sebaik apa indikator-indikator tersebut dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran variabel laten.

Dalam SEM, hubungan antara variabel laten dengan variabel-variabel teramati bersifat reflektif, dimana variabel-variabel teramati merupakan refleksi dari variabel laten. Hubungan tersebut juga bersifat *con-generic*, yaitu satu variabel teramati hanya mengukur atau merefleksikan sebuah variabel laten.

4.4.3.1 Analisis *Offending Estimate*

Analisis ini harus dilakukan untuk memastikan tidak terdapat *offending estimates* (nilai-nilai yang melebihi batas yang dapat diterima) dari hasil estimasi CFA. Kriteria analisisnya adalah sebagai berikut.

- 1) *Offending estimates*, terutama adanya *negative error variances* (dikenal dengan *heywod cases*). Jika ada varian kesalahan negatif, maka varian kesalahan tersebut perlu ditetapkan menjadi 0,005 atau 0,01.
- 2) Nilai *standardized loading factor* > 1 .
- 3) *Standard errors* yang berhubungan dengan koefisien-koefisien yang diestimasi mempunyai nilai yang besar.

Setelah memeriksa dengan baik, peneliti tidak menemukan *negative error variance* dan *standardized loading factors* lebih dari satu. Selain itu tidak ada *standard error* yang nilainya besar. Dengan hasil tersebut, maka semua variabel telah memenuhi syarat yang baik dengan tidak adanya *offending estimate*. Dengan demikian, pengujian selanjutnya dapat dilakukan.

4.4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Teramati

Uji validitas dan reliabilitas dalam model SEM pada program *Lisrel* dapat dilakukan dengan menggunakan model pengukuran *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) yang akan memberikan hasil berupa *path diagram*.

Analisis validitas model pengukuran dilakukan dengan memeriksa apakah (a) *t-value* dari variabel teramati dalam model memenuhi syarat yang baik, yaitu lebih besar dari nilai kritis, yaitu $\geq 1,96$, dan (b) *standardized loading factors* dari variabel-variabel teramati dalam model telah memenuhi syarat yang baik, yaitu $\geq 0,70$. Igbaria et al. (1997) menyatakan bahwa *standardized loading factors* $\geq 0,50$ adalah sangat signifikan tetapi $\geq 0,30$ maka variabel terkait bisa dipertimbangkan untuk tidak dihapus.

Analisis reliabilitas model pengukuran dilakukan dengan menghitung nilai *Construct Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE) dari nilai *standardized loading factors* dan *error variance* dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Construct Reliability (CR)} = \frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda)^2 + \sum e_j} \quad 4.1$$

$$\text{Variance Extracted (VE)} = \frac{\sum \lambda^2}{\sum \lambda^2 + \sum e_j} \quad 4.2$$

Keterangan:

λ = *Standardized Loading*

e_j = *Measurement Error*

a. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Service Quality*

Variabel *Service Quality* diukur dari 12 variabel teramati. Pada tabel 4.19, terdapat sembilan variabel teramati yang memenuhi syarat validitas, dimana nilai *loading factors* $\geq 0,5$ dan *t-value* $\geq 1,96$. Tetapi variabel teramati dengan *loading factors* $\geq 0,30$ masih dipertimbangkan untuk tidak dihapus. Sedangkan tiga variabel teramati, yaitu SQ3, SQ4, dan SQ16 tidak memenuhi *standardized loading factor* ataupun *t-value* untuk uji validitas karena memiliki *loading factors* $< 0,3$ dan *t-value* $< 1,96$.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Construct Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE). Variabel teramati memenuhi syarat reliabilitas yang baik jika nilai uji CR $\geq 0,70$ dan nilai VE $\geq 0,50$. Hasil yang diperoleh adalah nilai CR sebesar 0,68 dan nilai VE adalah 0,21. Baik nilai CR maupun VE tidak memenuhi syarat reliabilitas. Oleh karena itu, peneliti harus menghapus variabel-variabel teramati yang tidak valid agar data yang diteliti memenuhi syarat validitas dan reliabilitas secara sempurna.

Tabel 4.19 Validitas dan Reliabilitas Variabel *Service Quality*

Variabel	SLF $\geq 0,30$	<i>t-value</i>	<i>Error</i>	Reliabilitas		Keterangan
				CR $\geq 0,70$	VE $\geq 0,50$	
<i>Service Quality</i>				0,68	0,21	Reliabilitas tidak baik
SQ1	0,42	5,50	0,83			Validitas baik
SQ3	-0,01	-0,08	0,54			Validitas tidak baik
SQ4	-0,01	-0,19	0,54			Validitas tidak baik
SQ8	0,30	3,82	0,91			Validitas baik
SQ10	0,56	7,75	0,68			Validitas baik
SQ11	0,64	9,03	0,59			Validitas baik
SQ12	0,67	9,57	0,55			Validitas baik
SQ13	0,57	7,80	0,68			Validitas baik
SQ14	0,38	4,91	0,86			Validitas baik
SQ15	0,37	4,81	0,86			Validitas baik
SQ16	-0,05	-0,56	1,00			Validitas tidak baik
SQ17	0,50	6,73	0,75			Validitas baik

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

Setelah menghilangkan variabel SQ3, SQ4, dan SQ16, peneliti melakukan pengolahan data CFA yang kedua kali untuk menguji validitas dan reliabilitas dari variabel-variabel teramati. Tabel 4.20 merupakan hasil pengolahan data setelah menghilangkan ketiga variabel teramati. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa semua nilai *loading factor* pada tiap variabel teramati telah memenuhi syarat validitas yang baik, yaitu $\geq 0,70$ atau $0,50$. Sedangkan *loading factor* $\geq 0,30$ memungkinkan untuk tidak dihilangkan (Igarria et al., 1997).

Selanjutnya, peneliti melakukan uji reliabilitas. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, nilai CR sebesar 0,77 dan nilai VE sebesar 0,29. Nilai VE yang diperoleh lebih kecil dari persyaratan reliabilitas ($VE \geq 0,50$). Tetapi, penggunaan VE dalam mengukur reliabilitas adalah *optional* atau tidak

diharuskan (Hair, 2006). Maka, peneliti memfokuskan uji reliabilitas variabel teramati pada variabel *service quality* pada nilai CR.

Tabel 4.20 Validitas dan Reliabilitas Variabel *Service Quality* Setelah Penghapusan Variabel-variabel Teramati yang Tidak Valid

Variabel	SLF \geq 0,30	<i>t-value</i>	<i>Error</i>	Reliabilitas		Keterangan
				CR \geq 0,70	VE \geq 0,50	
<i>Service Quality</i>				0,77	0,29	Reliabilitas tidak baik
SQ1	0,42	5,51	0,83			Validitas baik
SQ8	0,32	4,07	0,90			Validitas baik
SQ10	0,55	7,55	0,69			Validitas baik
SQ11	0,64	9,03	0,59			Validitas baik
SQ12	0,69	9,78	0,53			Validitas baik
SQ13	0,58	7,92	0,67			Validitas baik
SQ14	0,34	4,33	0,34			Validitas baik
SQ15	0,32	4,15	0,34			Validitas baik
SQ17	0,50	6,75	0,75			Validitas baik

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

b. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Perceived Value*

Salah satu kelebihan SEM adalah data dari masing-masing variabel laten dapat diolah secara bersamaan. Tabel 4.21 merupakan hasil uji validitas dan reliabilitas sebelum menghapus beberapa variabel teramati *service quality* yang tidak valid. Variabel *perceived value* diukur oleh empat variabel teramati. Berdasarkan tabel 4.21, tidak ada variabel teramati yang memiliki *loading factor* $< 0,3$ atau *t-value* $< 1,96$. Berdasarkan hasil tersebut, maka keempat variabel teramati dari variabel *perceived value* dapat dikatakan valid dan sudah memenuhi syarat validitas yang baik.

Untuk menguji reliabilitas dari variabel *perceived value*, peneliti melakukan penghitungan *Construct Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE) terhadap variabel-variabel teramati tersebut. Tabel 4.21 menunjukkan nilai CR dari variabel *perceived value* adalah 0,82, sedangkan nilai VE adalah 0,53. Hal ini menunjukkan reliabilitas dari variabel *perceived value* adalah baik dan dapat disertakan dalam pengujian model selanjutnya.

Tabel 4.21 Validitas dan Reliabilitas Variabel *Perceived Value*

Variabel	SLF \geq 0,30	<i>t-value</i>	<i>Error</i>	Reliabilitas		Keterangan
				CR \geq 0,70	VE \geq 0,50	
<i>Perceived Value</i>				0,82	0,53	Reliabilitas baik
PV1	0,80	12,90	0,36			Validitas baik
PV2	0,72	11,22	0,48			Validitas baik
PV3	0,78	12,32	0,40			Validitas baik
PV4	0,61	8,98	0,63			Validitas baik

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

Tabel 4.22 adalah hasil uji validitas dan reliabilitas setelah menghapus beberapa variabel teramati dari variabel *service quality* yang tidak valid. Setelah membandingkan hasil uji validitas dan reliabilitas dari kedua tabel tersebut, penghapusan variabel teramati dari variabel *service quality* tidak mempengaruhi nilai *loading factor*, nilai *error*, nilai CR, dan nilai VE dari variabel *perceived value*. Karena nilai *loading factor*, nilai *error*, nilai CR, dan nilai VE tetap sama dengan sebelum menghapus variabel teramati dari *service quality*. Perubahan hanya terjadi pada *t-value*. Walaupun terjadi perubahan pada *t-value*, tetapi *t-value* masih $> 1,96$. Berdasarkan hasil tersebut, maka keempat variabel teramati sudah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas yang baik.

Tabel 4.22 Validitas dan Reliabilitas Variabel *Perceived Value* Setelah Menghapus Variabel Teramati *Service Quality* yang Tidak Valid

Variabel	SLF \geq 0,30	<i>t-value</i>	<i>Error</i>	Reliabilitas		Keterangan
				CR \geq 0,70	VE \geq 0,50	
<i>Perceived Value</i>				0,82	0,53	Reliabilitas baik
PV1	0,80	12,89	0,36			Validitas baik
PV2	0,72	11,21	0,48			Validitas baik
PV3	0,78	12,34	0,40			Validitas baik
PV4	0,61	8,98	0,63			Validitas baik

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

c. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Satisfaction*

Variabel *satisfaction* diukur dengan menggunakan lima variabel teramati. Tabel 4.23 adalah hasil uji validitas dan reliabilitas sebelum menghapus beberapa variabel teramati dari *service quality* yang tidak valid.

Tabel 4.23 Validitas dan Reliabilitas Variabel *Satisfaction*

Variabel	SLF \geq 0,30	<i>t-value</i>	<i>Error</i>	Reliabilitas		Keterangan
				CR \geq 0,70	VE \geq 0,50	
<i>Satisfaction</i>				0,83	0,51	Reliabilitas baik
ST1	0,47	6,42	0,78			Validitas baik
ST2	0,59	8,32	0,18			Validitas baik
ST3	0,76	11,59	0,42			Validitas baik
ST4	0,54	7,45	0,18			Validitas baik
ST5	0,78	11,99	0,39			Validitas baik

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

Tabel 4.24 adalah hasil uji validitas dan reliabilitas setelah menghapus beberapa variabel teramati dari variabel *service quality* yang tidak valid. Setelah membandingkan hasil uji validitas dan reliabilitas dari kedua tabel tersebut, penghapusan variabel teramati dari variabel *service quality* tidak mempengaruhi nilai *loading factor*, nilai *error*, nilai CR, dan nilai VE dari variabel *satisfaction*. Tetapi berpengaruh terhadap *t-value* dari variabel *satisfaction*. Walaupun terjadi perubahan pada *t-value*, nilainya masih lebih dari 1,96.

Tabel 4.24 Validitas dan Reliabilitas Variabel *Satisfaction* Setelah Menghapus Variabel Teramati *Service Quality* yang Tidak Valid

Variabel	SLF \geq 0,30	<i>t-value</i>	<i>Error</i>	Reliabilitas		Keterangan
				CR \geq 0,70	VE \geq 0,50	
<i>Satisfaction</i>				0,83	0,51	Reliabilitas baik
ST1	0,47	6,43	0,78			Validitas baik
ST2	0,59	8,35	0,18			Validitas baik
ST3	0,76	11,58	0,42			Validitas baik
ST4	0,54	7,47	0,18			Validitas baik
ST5	0,78	11,96	0,39			Validitas baik

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

Pada kedua tabel tersebut, nilai *loading factor* dan nilai *error* adalah sama dan tidak ada variabel teramati yang memiliki *loading factor* $< 0,30$ atau *t-value* kurang dari 1,96. Berdasarkan hasil tersebut, maka keempat variabel teramati dari variabel *satisfaction* dapat dikatakan valid dan sudah memenuhi syarat validitas yang baik.

Untuk menguji reliabilitas dari variabel *perceived value*, peneliti melakukan penghitungan *Construct Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE) terhadap variabel-variabel teramati tersebut. Berdasarkan data pada tabel 4.23 dan tabel 4.24, nilai CR dan VE dari kedua tabel adalah sama, yaitu masing-masing

0,83 dan 0,51. Berdasarkan data tersebut, variabel *satisfaction* memiliki nilai CR dan VE yang telah memenuhi syarat reliabilitas yang baik ($CR \geq 0,70$ dan $VE \geq 0,50$).

d. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Involvement*

Variabel *involvement* diukur dari sembilan variabel teramati. Tabel 4.25 adalah hasil uji validitas dan reliabilitas sebelum menghapus beberapa variabel teramati yang tidak valid dari variabel *service quality*. Berdasarkan tabel tersebut, tidak ada variabel teramati yang memiliki nilai *loading factor* kurang dari 0,3 atau *t-value* yang kurang dari 1,96. Maka, dapat dikatakan bahwa keseluruhan variabel teramati dari variabel *involvement* sudah memenuhi syarat validitas yang baik.

Tabel 4.25 Validitas dan Reliabilitas Variabel *Involvement*

Variabel	SLF \geq 0,30	<i>t-value</i>	<i>Error</i>	Reliabilitas		Keterangan
				CR \geq 0,70	VE \geq 0,50	
<i>Involvement</i>				0,91	0,52	Reliabilitas baik
INV1	0,64	9,79	0,45			Validitas baik
INV2	0,71	11,13	0,45			Validitas baik
INV3	0,65	10,06	0,57			Validitas baik
INV4	0,59	8,93	0,65			Validitas baik
INV5	0,86	14,99	0,25			Validitas baik
INV6	0,78	12,75	0,40			Validitas baik
INV7	0,71	11,20	0,50			Validitas baik
INV8	0,76	12,43	0,42			Validitas baik
INV9	0,70	10,98	0,51			Validitas baik

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

Untuk menguji reliabilitas dari variabel *involvement*, peneliti melakukan penghitungan *Construct Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE) terhadap variabel-variabel teramati tersebut. Nilai CR dari variabel *involvement* adalah 0,91, sedangkan nilai VE adalah 0,52. Hal ini menunjukkan reliabilitas dari variabel *involvement* adalah baik dan dapat disertakan dalam pengujian model selanjutnya.

Tabel 4.26 adalah hasil uji validitas dan reliabilitas setelah menghapus beberapa variabel teramati dari variabel *service quality* yang tidak valid. Setelah membandingkan hasil uji validitas dan reliabilitas dari kedua tabel tersebut, penghapusan variabel teramati dari variabel *service quality* tidak mempengaruhi nilai *loading factor*, nilai *error*, nilai CR, dan nilai VE dari variabel *involvement*. Perubahan hanya terjadi pada *t-value*.

Tabel 4.26 Validitas dan Reliabilitas Variabel *Involvement* Setelah Menghapus Variabel Teramati *Service Quality* yang Tidak Valid

Variabel	SLF \geq 0,30	<i>t-value</i>	<i>Error</i>	Reliabilitas		Keterangan
				CR \geq 0,70	VE \geq 0,50	
<i>Involvement</i>				0,91	0,52	Reliabilitas baik
INV1	0,64	9,78	0,45			Validitas baik
INV2	0,71	11,13	0,45			Validitas baik
INV3	0,65	10,06	0,57			Validitas baik
INV4	0,59	8,94	0,65			Validitas baik
INV5	0,86	14,98	0,26			Validitas baik
INV6	0,78	12,76	0,40			Validitas baik
INV7	0,71	11,19	0,50			Validitas baik
INV8	0,76	12,42	0,42			Validitas baik
INV9	0,70	10,99	0,51			Validitas baik

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

Walaupun terjadi perubahan pada *t-value*, tetapi *t-value* masih $> 1,96$. Berdasarkan hasil tersebut, maka variabel-variabel teramati dari *involvement* sudah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas yang baik.

e. Uji Validitas dan Reliabilitas *Behavioral Intentions*

Variabel *behavioral intentions* diukur dari tiga variabel teramati. Tabel 4.27 merupakan hasil uji validitas dan reliabilitas sebelum menghapus variabel teramati dari *service quality* yang tidak valid. Berdasarkan tabel tersebut, tidak ada variabel teramati yang memiliki *loading factor* kurang dari 0,3 atau *t-value* yang kurang dari 1,96. Maka, dapat dikatakan bahwa keseluruhan variabel teramati dari variabel *behavioral intentions* sudah memenuhi syarat validitas yang baik.

Untuk menguji reliabilitas dari variabel *involvement*, peneliti melakukan penghitungan *Construct Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE) terhadap variabel-variabel teramati tersebut. Nilai CR dari variabel *behavioral intentions* adalah 0,78, sedangkan nilai VE adalah 0,54. Hal ini menunjukkan reliabilitas dari variabel *behavioral intentions* adalah baik dan dapat disertakan dalam pengujian model selanjutnya.

Tabel 4.27 Validitas dan Reliabilitas *Behavioral Intentions*

Variabel	SLF $\geq 0,30$	<i>t-value</i>	<i>Error</i>	Reliabilitas		Keterangan
				CR $\geq 0,70$	VE $\geq 0,50$	
<i>Behavioral Intentions</i>				0,78	0,54	Reliabilitas baik
BI1	0,61	9,21	0,62			Validitas baik
BI2	0,69	10,44	0,26			Validitas baik
BI3	0,60	8,85	0,26			Validitas baik

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

Tabel 4.28 adalah hasil uji validitas dan reliabilitas setelah menghapus beberapa variabel teramati dari variabel *service quality* yang tidak valid. Setelah membandingkan hasil uji validitas dan reliabilitas dari kedua tabel tersebut, penghapusan variabel teramati dari variabel *service quality* tidak mempengaruhi nilai *loading factor*, nilai *error*, nilai CR, dan nilai VE dari variabel *behavioral intentions*. Karena, baik nilai *loading factor*, nilai *error*, nilai CR ataupun nilai VE tetap sama dengan sebelum menghapus variabel teramati. Sama seperti pembahasan sebelumnya, penghapusan variabel teramati dari variabel *service quality* hanya berpengaruh terhadap *t-value*. Walaupun terjadi perubahan pada *t-value*, tetapi nilainya masih lebih dari 1,96.

Untuk menguji reliabilitas dari variabel *behavioral intentions*, peneliti melakukan penghitungan *Construct Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE) terhadap variabel-variabel teramati dari *behavioral intentions*. Nilai CR dari variabel *behavioral intentions* adalah 0,80, sedangkan nilai VE adalah 0,57. Hal ini menunjukkan reliabilitas dari variabel *behavioral intentions* adalah baik dan dapat disertakan dalam pengujian model selanjutnya.

Tabel 4.28 Validitas dan Reliabilitas *Behavioral Intentions* Setelah Menghapus Variabel Teramati yang Tidak Valid dari Variabel *Service Quality*

Variabel	SLF ≥ 0,30	<i>t-value</i>	<i>Error</i>	Reliabilitas		Keterangan
				CR ≥ 0,70	VE ≥ 0,50	
<i>Behavioral Intentions</i>				0,80	0,57	Reliabilitas baik
BI1	0,64	9,21	0,59			Validitas baik
BI2	0,73	10,44	0,21			Validitas baik
BI3	0,64	7,20	0,21			Validitas baik

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

4.4.3.3 Analisis Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program *Lisrel* dimana metode ini menguji model secara bersama-sama yang terdiri dari variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas dan didapatkan hasil yang valid, maka tahap selanjutnya adalah menganalisis kecocokan data dengan model secara keseluruhan atau dalam *Lisrel* disebut *Goodness of Fit* (GOF). Pengujian ini akan mengevaluasi apakah model yang dihasilkan merupakan model yang *fit* atau tidak. Berdasarkan *output* yang dihasilkan estimasi pengukuran CFA, analisis kecocokan keseluruhan model adalah sebagai berikut.

1) *Chi-square* (χ^2) dan *p-value*

Chi-square digunakan untuk menguji seberapa dekat kecocokan antara matrik kovarian sampel dengan matrik kovarian model (Santoso, 2007). Nilai *chi-square* (df = 392) adalah 813,49 dan $p = 0,00$. Nilai ini menunjukkan bahwa nilai *chi-square* yang didapat sangat besar sedangkan yang diharapkan adalah nilai *chi-square* yang kecil dan $p > 0,05$. Berdasarkan nilai *chi-square* yang diperoleh tersebut maka dapat dikatakan bahwa kecocokan keseluruhan model kurang baik (*bad fit*).

2) *Non-Centrality Parameter* (NCP)

Nilai NCP sebesar 422,49 merupakan nilai yang cukup besar. 90% *confidence interval* dari NCP (344,55 ; 508,18) adalah lebar. Berdasarkan nilai NCP, maka dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model kurang baik (*bad fit*).

3) *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA)

- RMSEA = 0,074 menunjukkan kecocokan keseluruhan model baik (*good fit*). Nilai RMSEA yang baik adalah $\leq 0,05$ menandakan *close fit*, sedangkan $0,05 \leq \text{RMSEA} \leq 0,08$ menunjukkan *good fit*. Nilai RMSEA antara 0,08 sampai 0,10 menunjukkan *mediocre (marginal fit)*, sedangkan nilai RMSEA $> 0,10$ menunjukkan *poor fit*.
- 90% *confidence interval* dari RMSEA (0,067 ; 0,081). Nilai RMSEA masih berada diantara interval dan menunjukkan bahwa estimasi nilai RMSEA mempunyai presisi yang baik (*good degree of precision*).

- *P-value for test of close fit* ($RMSEA < 0,05$) = $0,00 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model kurang baik (*bad fit*) karena *p-value* yang diharapkan untuk *test of close fit* adalah $\geq 0,50$.

4) *Expected Cross-Validation Index* (EVCi)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai ECVI model adalah 4,83, ECVI *saturated model* sebesar 4,67, dan ECVI *independence model* adalah 36,50. Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa nilai ECVI model lebih mendekati ECVI *saturated model* dibandingkan dengan ECVI *independence model*.

90% *confidence interval* dari ECVI (4,44 ; 5,26) menandakan ECVI model berada dalam 90% *confidence interval*, sehingga estimasi nilai ECVI mempunyai presisi yang baik. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model berdasarkan ECVI adalah baik (*good fit*).

5) *Akaike's Information Criterion* (AIC)

Seperti ECVI, AIC juga digunakan sebagai perbandingan model. Nilai AIC *model* yang dihasilkan adalah 961,49; nilai AIC *saturated model* adalah 930,00; dan nilai AIC *independence model* adalah 7262,58. Dari hasil tersebut, dapat dilihat bahwa AIC *model* lebih dekat ke AIC *saturated model* dibandingkan ke AIC *independence model*. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*).

6) *Consistent Akaike's Information Criterion* (CAIC)

Nilai CAIC *model* adalah 1279,57; CAIC *saturated model* adalah 2928,72; dan CAIC *independence model* adalah 7391,53. Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa CAIC *model* lebih dekat ke CAIC *saturated model* dibandingkan ke CAIC *independence model*. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*).

7) *Normed Fit Index* (NFI)

Normed Fit Index (NFI) = 0,88. NFI berada pada interval $0,08 \leq NFI < 0,90$, maka kecocokan keseluruhan model adalah *marginal fit*. Kriteria kecocokan model untuk parameter NFI adalah $\geq 0,90$ yang berarti baik

(*good fit*), dan kecocokan yang sedang (*marginal fit*) ditandai dengan $0,08 \leq \text{NFI} < 0,90$.

8) *Non-Normed Fit Index* (NNFI)

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0,92. Hasil ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*) karena hasil NNFI telah memenuhi syarat kecocokan model yang baik, yaitu $\text{NNFI} \geq 0,90$.

9) *Comparative Fit Index* (CFI)

Comparative Fit Index (CFI) = 0,93. Hasil ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*) karena hasil CFI telah memenuhi syarat kecocokan model yang baik, yaitu $\text{CFI} \geq 0,90$.

10) *Incremental Fit Index* (IFI)

Incremental Fit Index (IFI) = 0,93. Hasil ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*) karena hasil IFI telah memenuhi syarat kecocokan model yang baik, yaitu $\text{IFI} \geq 0,90$.

11) *Relative Fit Index* (RFI)

Relative Fit Index (RFI) = 0,87. RFI berada pada interval $0,08 \leq \text{RFI} < 0,90$, maka kecocokan keseluruhan model adalah *marginal fit*. Kriteria kecocokan model untuk parameter RFI adalah $\geq 0,90$ yang berarti baik (*good fit*), dan kecocokan yang sedang (*marginal fit*) ditandai dengan $0,08 \leq \text{RFI} < 0,90$.

12) *Critical N* (CN)

CN harus ≥ 200 agar sebuah model dapat dikatakan cukup merepresentasikan data sampel atau ukuran sampel mencukupi untuk menghasilkan model yang *fit* dengan menggunakan *chi-square test*. Dalam penelitian ini, hasil CN adalah 108,44 yang artinya kecocokan keseluruhan model kurang baik (*bad fit*).

13) *Root Mean Square Residual* (RMR)

Standardized RMR = 0,072. Nilai *standardized RMR* yang diperoleh lebih besar dari 0,05. Hasil ini tidak memenuhi syarat kecocokan model yang baik, yaitu nilai *standardized RMR* $\leq 0,05$. Jadi, dapat dikatakan dari *standardized RMR* bahwa kecocokan keseluruhan model kurang baik (*bad fit*).

14) *Goodness of Fit Index* (GFI)

Nilai GFI adalah 0,79. Nilai ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model kurang baik (*bad fit*) karena nilai $GFI \leq 0,90$.

15) *Adjusted Goodness-of-Fit Index* (AGFI)

Nilai AGFI adalah 0,75. Nilai ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model kurang baik karena nilai $AGFI \leq 0,90$.

Keseluruhan hasil analisis kecocokan keseluruhan model di atas, dapat dilihat pada tabel 4.29.

Tabel 4.29 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran

No	Ukuran GOF	Target-Tingkat Kecocokan	Hasil Estimasi	Tingkat Kecocokan
1	<i>Chi-Square</i> P	Nilai yang kecil $p > 0,05$	$\chi^2 = 813,49$	Kurang Baik
			(P = 0,0)	
2	NCP Interval	Nilai yang kecil Interval yang sempit	422,49	Kurang Baik
			(344,55 ; 508,18)	
3	RMSEA <i>p (close fit)</i>	$RMSEA \leq 0,08$ $p \geq 0,05$	0,074	Baik (<i>good fit</i>)
			$p = 0,00$	
4	ECVI	Nilai yang kecil dan dekat dengan ECVI <i>saturated</i>	$M^* = 4,83$	Baik (<i>good fit</i>)
			$S^* = 4,67$	
			$I^* = 36,50$	
5	AIC	Nilai yang kecil dan dekat dengan AIC <i>saturated</i>	$M^* = 961,49$	Baik (<i>good fit</i>)
			$S^* = 930,00$	
			$I^* = 7262,58$	
6	CAIC	Nilai yang kecil dan dekat dengan CAIC <i>saturated</i>	$M^* = 1279,57$	Baik (<i>good fit</i>)
			$S^* = 2928,72$	
			$I^* = 7391,53$	
7	NFI	$NFI > 0,90$	0,88	Hampir Baik

Tabel 4.29 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran (lanjutan)

No	Ukuran GOF	Target-Tingkat Kecocokan	Hasil Estimasi	Tingkat Kecocokan
8	NNFI	NNFI > 0,90	0,92	Baik (<i>good fit</i>)
9	CFI	CFI > 0,90	0,93	Baik (<i>good fit</i>)
10	IFI	IFI > 0,90	0,93	Baik (<i>good fit</i>)
11	RFI	RFI > 0,90	0,87	Hampir Baik
12	CN	CN > 200	108,44	Kurang Baik
13	RMR	<i>Standardized RMR</i> ≤ 0,05	0,072	Kurang Baik
14	GFI	GFI > 0,90	0,79	Kurang Baik
15	AGFI	AGFI > 0,90	0,75	Kurang Baik

*M = Model; S = Saturated; I = Independence

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

4.4.4 *Second Order Confirmatory Factor Analysis* (2nd CFA)

Second Order Confirmatory Factor Analysis (2nd CFA) adalah model pengukuran yang terdiri dari dua tingkat. Tingkat pertama adalah sebuah CFA yang menunjukkan hubungan antara variabel-variabel teramati sebagai indikator-indikator dari variabel laten terkait, seperti yang dijelaskan pada bagian sebelumnya. Tingkat kedua adalah sebuah CFA yang menunjukkan hubungan antara variabel-variabel laten pada tingkat pertama sebagai indikator-indikator dari sebuah variabel laten tingkat kedua (Wijanto, 2008).

Setelah tahap pertama menghasilkan model CFA dengan kecocokan data – model yang memiliki validitas dan reliabilitas yang baik, maka pada tahap kedua ini, peneliti akan menambahkan model struktural pada model CFA hasil tahap pertama untuk menghasilkan *hybrid model*. Kemudian *hybrid model* direspesifikasi dan dianalisis untuk melihat kecocokan model secara keseluruhan serta evaluasi terhadap model strukturalnya.

4.4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran (2nd CFA)

Setelah menambahkan model struktural pada model CFA hasil tahap pertama, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap variabel-variabel teramati. Tabel 4.30 merupakan rangkuman hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap variabel-variabel teramati pada 2nd CFA.

Tabel 4.30 Uji Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran (2nd CFA)

Variabel	SLF \geq 0,30	t-value	Error	Reliabilitas		Keterangan
				CR \geq 0,70	VE \geq 0,50	
<i>Service Quality</i>				0,77	0,29	Reliabilitas tidak baik
SQ1	0,42	5,50	0,83			Validitas baik
SQ8	0,32	4,07	0,90			Validitas baik
SQ10	0,55	7,55	0,69			Validitas baik
SQ11	0,64	9,01	0,59			Validitas baik
SQ12	0,68	9,78	0,53			Validitas baik
SQ13	0,58	7,91	0,67			Validitas baik
SQ14	0,34	4,34	0,34			Validitas baik
SQ15	0,32	4,16	0,34			Validitas baik
SQ17	0,50	6,77	0,75			Validitas baik
<i>Perceived Value</i>				0,82	0,53	Reliabilitas baik
PV1	0,80	**	0,36			Validitas baik
PV2	0,72	10,42	0,48			Validitas baik
PV3	0,78	11,32	0,40			Validitas baik
PV4	0,61	8,56	0,63			Validitas baik
<i>Satisfaction</i>				0,83	0,51	Reliabilitas baik
ST1	0,47	**	0,78			Validitas baik
ST2	0,59	5,45	0,18			Validitas baik
ST3	0,76	6,10	0,42			Validitas baik

**Tabel 4.30 Uji Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran (2nd CFA)
(lanjutan)**

Variabel	SLF \geq 0,30	<i>t-value</i>	<i>Error</i>	Reliabilitas		Keterangan
				CR \geq 0,70	VE \geq 0,50	
ST4	0,54	5,19	0,18			Validitas baik
ST5	0,78	6,14	0,39			Validitas baik
<i>Involvement</i>				0,91	0,52	Reliabilitas baik
INV1	0,64	**	0,45			Validitas baik
INV2	0,71	19,58	0,45			Validitas baik
INV3	0,65	8,07	0,57			Validitas baik
INV4	0,59	7,46	0,65			Validitas baik
INV5	0,86	10,03	0,25			Validitas baik
INV6	0,78	9,28	0,40			Validitas baik
INV7	0,71	8,62	0,50			Validitas baik
INV8	0,76	9,15	0,42			Validitas baik
INV9	0,70	8,53	0,51			Validitas baik
<i>Behavioral Intentions</i>				0,76	0,51	Reliabilitas baik
BI1	0,61	**	0,62			Validitas baik
BI2	0,69	8,03	0,26			Validitas baik
BI3	0,60	7,20	0,26			Validitas baik

Note: ** = Ditetapkan secara default oleh LISREL, nilai *t-value* tidak diestimasi

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel 4.30, nilai *loading factor*, nilai *error*, *construct reliability*, dan *error variance* untuk masing-masing variabel, sama dengan nilai *loading factor*, *error*, *construct reliability*, dan *error variance* pada uji validitas dan reliabilitas model pengukuran pada CFA tingkat pertama. Perbedaan hanya terjadi pada *t-value*. Tetapi semua *t-value* dari masing-masing variabel teramati $> 1,96$. Dengan terpenuhinya syarat validitas, yaitu tidak ada variabel teramati yang memiliki *loading factor* $< 0,3$ atau *t-value*

yang kurang dari 1,96, maka semua variabel teramati dinyatakan valid dan sudah memenuhi syarat validitas yang baik.

Suatu variabel dikatakan *reliable* jika syarat reliabilitas sudah terpenuhi, yaitu nilai *Construct Reliability* (CR) $\geq 0,07$ dan nilai *Variance Extracted* (VE) $\geq 0,5$. Berdasarkan data pada tabel 4.30, nilai CR masing-masing variabel $> 0,70$ dan nilai VE $> 0,50$, kecuali variabel *Service Quality*, dimana nilai VE yang diperoleh lebih kecil dari persyaratan reliabilitas, yaitu nilai VE harus lebih dari 0,50. Tetapi, penggunaan VE dalam mengukur reliabilitas adalah *optional* atau tidak diharuskan (Hair, 2006). Maka, peneliti memfokuskan uji reliabilitas variabel teramati pada variabel *service quality* pada nilai CR. Jadi, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel adalah *reliable* dan sudah memenuhi syarat reliabilitas yang baik.

4.4.4.2 Analisis Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran (2nd CFA)

Berdasarkan *output* yang dihasilkan estimasi pengukuran 2nd CFA, analisis kecocokan keseluruhan model adalah sebagai berikut.

1) *Chi-square* (χ^2) dan *p-value*

Nilai *chi-square* (df = 392) adalah 812,15 dan $p = 0,00$. Nilai ini menunjukkan bahwa nilai *chi-square* yang didapat sangat besar sedangkan yang diharapkan adalah nilai *chi-square* yang kecil dan $p > 0,05$. Berdasarkan nilai *chi-square* yang diperoleh tersebut maka dapat dikatakan bahwa kecocokan keseluruhan model kurang baik (*bad fit*).

2) *Non-Centrality Parameter* (NCP)

Nilai NCP sebesar 420,15 merupakan nilai yang cukup besar. 90% *confidence interval* dari NCP (342,34 ; 505,72) adalah lebar. Berdasarkan nilai NCP, maka dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model kurang baik (*bad fit*).

3) *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA)

- RMSEA = 0,073 menunjukkan kecocokan keseluruhan model baik (*good fit*). Nilai RMSEA yang baik adalah $\leq 0,05$ menandakan *close fit*, sedangkan $0,05 \leq \text{RMSEA} \leq 0,08$ menunjukkan *good fit*. Nilai

RMSEA antara 0,08 sampai 0,10 menunjukkan *mediocre (marginal fit)*, serta nilai RMSEA > 0,10 menunjukkan *poor fit*.

- 90% *confidence interval* dari RMSEA (0,066 ; 0,081). Nilai RMSEA masih berada diantara interval dan menunjukkan bahwa estimasi nilai RMSEA mempunyai presisi yang baik (*good degree of precision*).
- 4) *P-value for test of close fit* (RMSEA < 0,05) = 0,00 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model kurang baik (*bad fit*) karena *p-value* yang diharapkan untuk *test of close fit* adalah $\geq 0,50$.
- 5) *Expected Cross-Validation Index* (EVCi)

EVCi digunakan untuk perbandingan model dan semakin kecil nilai EVCi maka semakin baik tingkat kecocokan sebuah model. Pengujian kecocokan model dapat dilihat dengan menggunakan nilai EVCi *saturated* dan EVCi *independence* karena EVCi *saturated* model mewakili *best fit* dan EVCi *independence* mewakili *worst fit*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai EVCi model adalah 4,81; EVCi *saturated model* sebesar 4,67; dan EVCi *independence model* adalah 36,50. Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa nilai EVCi *model* lebih mendekati EVCi *saturated model* dibandingkan dengan EVCi *independence model*. Hal ini dapat diperjelas dengan mengasumsikan jarak antara EVCi *saturated model* dengan EVCi *independence model* adalah 100. Kemudian, peneliti menghitung jarak EVCi *model* yang diperoleh ke EVCi *saturated model* dengan cara:

$$\frac{(4,81 - 4,67)}{(36,50 - 4,67)} \times 100 = 0,44$$

Selanjutnya peneliti menghitung jarak EVCi *model* ke EVCi *independence model* dengan cara:

$$100 - 0,44 = 99,56$$

Dari kedua hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa EVCi *model* lebih dekat ke EVCi *saturated model* dibandingkan dengan EVCi *independence*.

90% *confidence interval* dari EVCi (4,42 ; 5,24) menandakan EVCi *model* berada dalam 90% *confidence interval*, sehingga estimasi nilai EVCi

mempunyai presisi yang baik. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model berdasarkan ECVI adalah baik (*good fit*).

6) *Akaike's Information Criterion (AIC)*

Seperti ECVI, AIC juga digunakan sebagai perbandingan model. Nilai AIC *model* yang dihasilkan adalah 958,15; nilai AIC *saturated model* adalah 930,00; dan nilai AIC *independence model* adalah 7262,58. Peneliti juga melakukan penghitungan mengenai jarak AIC *model* pada AIC *saturated model* dengan mengasumsikan jarak antara AIC *saturated model* ke AIC *independence model* sebesar 100. Perhitungannya adalah sebagai berikut.

$$\frac{(958,15 - 930,00)}{(7391,53 - 930,00)} \times 100 = 0,436$$

Selanjutnya peneliti menghitung jarak AIC *model* ke AIC *independence model* dengan cara:

$$100 - 0,436 = 99,56$$

Dari hasil tersebut, dapat dilihat bahwa AIC *model* lebih dekat ke AIC *saturated model* dibandingkan ke AIC *independence model*. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*).

7) *Consistent Akaike's Information Criterion (CAIC)*

Nilai CAIC *model* adalah 1271,93; CAIC *saturated model* adalah 2928,72; dan CAIC *independence model* adalah 7391,53. Sama halnya dengan ECVI ataupun AIC, penghitungan jarak CAIC *model* ke CAIC *saturated model* dan *independence model* dilakukan dengan mengasumsikan jarak antara CAIC *saturated model* ke CAIC *independence model* adalah 100. Jarak antara CAIC *model* ke CAIC *saturated model* adalah:

$$\frac{(1271,93 - 2928,72)}{(7391,53 - 2928,72)} \times 100 = -37,12$$

Selanjutnya peneliti menghitung jarak AIC *model* ke AIC *independence model* dengan cara:

$$100 - (-37,12) = 137,12$$

Dari hasil tersebut, dapat dilihat bahwa CAIC *model* lebih dekat ke CAIC *saturated model* dibandingkan ke CAIC *independence model*. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*).

8) *Normed Fit Index* (NFI)

Normed Fit Index (NFI) = 0,88. NFI berada pada interval $0,08 \leq \text{NFI} < 0,90$, maka kecocokan keseluruhan model adalah *marginal fit*. Kriteria kecocokan model untuk parameter NFI adalah $\geq 0,90$ yang berarti baik (*good fit*), dan kecocokan yang sedang (*marginal fit*) ditandai dengan $0,08 \leq \text{NFI} < 0,90$.

9) *Non-Normed Fit Index* (NNFI)

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0,92. Hasil ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*) karena hasil NNFI telah memenuhi syarat kecocokan model yang baik, yaitu $\text{NNFI} \geq 0,90$.

10) *Comparative Fit Index* (CFI)

Comparative Fit Index (CFI) = 0,93. Hasil ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*) karena hasil CFI telah memenuhi syarat kecocokan model yang baik, yaitu $\text{CFI} \geq 0,90$.

11) *Incremental Fit Index* (IFI)

Incremental Fit Index (IFI) = 0,93. Hasil ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*) karena hasil IFI telah memenuhi syarat kecocokan model yang baik, yaitu $\text{IFI} \geq 0,90$.

12) *Relative Fit Index* (RFI)

Relative Fit Index (RFI) = 0,87. RFI berada pada interval $0,08 \leq \text{RFI} < 0,90$, maka kecocokan keseluruhan model adalah *marginal fit*. Kriteria kecocokan model untuk parameter RFI adalah $\geq 0,90$ yang berarti baik (*good fit*), dan kecocokan yang sedang (*marginal fit*) ditandai dengan $0,08 \leq \text{RFI} < 0,90$.

13) *Critical N* (CN)

CN harus ≥ 200 agar sebuah model dapat dikatakan cukup merepresentasikan data sampel atau ukuran sampel mencukupi untuk menghasilkan model yang *fit* dengan menggunakan *chi-square test*. Dalam penelitian ini, hasil CN adalah 108,44 yang artinya kecocokan keseluruhan model kurang baik (*bad fit*).

14) *Root Mean Square Residual (RMR)*

Standardized RMR = 0,072. Nilai *standardized RMR* yang diperoleh lebih besar dari 0,05. Hasil ini tidak memenuhi syarat kecocokan model yang baik, yaitu nilai *standardized RMR* \leq 0,05. Jadi, dapat dikatakan dari *standardized RMR* bahwa kecocokan keseluruhan model kurang baik.

15) *Goodness of Fit Index (GFI)*

Nilai GFI adalah 0,79. Nilai ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model kurang baik karena nilai GFI \leq 0,90.

16) *Adjusted Goodness-of-Fit Index (AGFI)*

Nilai AGFI adalah 0,75. Nilai ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model kurang baik karena nilai AGFI \leq 0,90

Keseluruhan hasil analisis kecocokan keseluruhan model pengukuran (2^{nd} CFA) di atas dapat dilihat pada tabel 4.31.

Tabel 4.31 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran (2^{nd} CFA)

No	Ukuran GOF	Target-Tingkat Kecocokan	Hasil Estimasi	Tingkat Kecocokan
1	<i>Chi-Square</i>	Nilai yang kecil	$\chi^2 = 812,15$	Kurang Baik
	P	$p > 0,05$	(P = 0,0)	
2	NCP	Nilai yang kecil	420,15	Kurang Baik
	Interval	Interval yang sempit	(342,34 ; 505,72)	
3	RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$	0,073	Baik (<i>good fit</i>)
	p (<i>close fit</i>)	$p \geq 0,05$	p = 0,00	
4	ECVI	Nilai yang kecil dan dekat dengan ECVI <i>saturated</i>	M* = 4,81	Baik (<i>good fit</i>)
			S* = 4,67	
			I* = 36,50	
5	AIC	Nilai yang kecil dan dekat dengan AIC <i>saturated</i>	M* = 958,15	Baik (<i>good fit</i>)
			S* = 930,00	
			I* = 7262,58	

Tabel 4.31 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran (2nd CFA) (lanjutan)

No	Ukuran GOF	Target-Tingkat Kecocokan	Hasil Estimasi	Tingkat Kecocokan
6	CAIC	Nilai yang kecil dan dekat dengan CAIC <i>saturated</i>	M* = 1271,93	Baik (<i>good fit</i>)
			S* = 2928,72	
			I* = 7391,53	
7	NFI	$NFI \geq 0,90$	0,88	<i>Marginal Fit</i>
8	NNFI	$NNFI \geq 0,90$	0,92	Baik (<i>good fit</i>)
9	CFI	$CFI \geq 0,90$	0,93	Baik (<i>good fit</i>)
10	IFI	$IFI \geq 0,90$	0,93	Baik (<i>good fit</i>)
11	RFI	$RFI \geq 0,90$	0,87	<i>Marginal fit</i>
12	CN	$CN > 200$	108,44	Kurang Baik
13	RMR	<i>Standardized RMR</i> < 0,05	0,072	Kurang Baik
14	GFI	$GFI > 0,90$	0,79	Kurang Baik
15	AGFI	$AGFI > 0,90$	0,75	Kurang Baik

*M = Model; S = Saturated; I = Independence

Sumber: Output *Lisrel* hasil olahan peneliti

Dari pembahasan yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa terdapat 6 (enam) ukuran GOF yang menunjukkan kecocokan yang kurang baik, 2 (dua) ukuran GOF menunjukkan kecocokan yang sedang, dan 7 (tujuh) ukuran GOF menunjukkan kecocokan yang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*).

4.5 Analisis Model Struktural

Setelah peneliti melakukan pengujian terhadap kecocokan keseluruhan modal, maka tahap selanjutnya adalah menguji hipotesis penelitian pada model struktural. Pengujian model struktural berhubungan dengan evaluasi terhadap koefisien-koefisien atau parameter-parameter yang menunjukkan hubungan kausal

atau penaruh satu variabel laten terhadap variabel laten lain. Dalam penelitian ini, pengujian terhadap model dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel kualitas layanan (*service quality*), nilai yang dirasakan (*perceived value*), kepuasan (*satisfaction*), dan keterlibatan (*involvement*) terhadap niat berperilaku (*behavioral intentions*) penumpang Transjakarta. Dengan pengujian ini, maka akan diketahui apakah hipotesis model penelitian diterima atau ditolak. Uji model struktural mencakup *t-value* dari koefisien atau parameter, nilai koefisien atau parameter, dan koefisien Determinasi (R^2).

4.5.1 *T-value* dari Koefisien atau Parameter

- 1) *Service Quality* → *Perceived Value* = 2,05

Nilai ini menunjukkan bahwa variabel laten *service quality* terhadap variabel laten *perceived value* memiliki koefisien yang signifikan karena *t-value* yang dimiliki $> 1,96$.

- 2) *Service Quality* → *Satisfaction* = 4,54

Nilai ini menunjukkan bahwa variabel laten *service quality* terhadap variabel laten *satisfaction* memiliki koefisien yang signifikan karena *t-value* yang dimiliki $> 1,96$.

- 3) *Service Quality* → *Involvement* = -3,76

Nilai ini menunjukkan bahwa variabel laten *service quality* terhadap variabel laten *involvement* memiliki koefisien yang signifikan karena *t-value* yang dimiliki $< -1,96$.

- 4) *Service Quality* → *Behavioral Intentions* = -1,97

Nilai ini menunjukkan bahwa variabel laten *service quality* terhadap variabel laten *behavioral intentions* memiliki koefisien yang signifikan karena *t-value* yang dimiliki $< -1,96$.

- 5) *Perceived Value* → *Satisfaction* = 3,35

Nilai ini menunjukkan bahwa variabel laten *perceived value* terhadap variabel laten *satisfaction* memiliki koefisien yang signifikan karena *t-value* yang dimiliki $> 1,96$.

6) $Perceived\ Value \rightarrow Involvement = 7,69$

Nilai ini menunjukkan bahwa variabel laten *perceived value* terhadap variabel laten *involvement* memiliki koefisien yang signifikan karena *t-value* yang dimiliki $> 1,96$.

7) $Perceived\ Value \rightarrow Behavioral\ Intentions = 2,40$

Nilai ini menunjukkan bahwa variabel laten *perceived value* terhadap variabel laten *behavioral intentions* memiliki koefisien yang signifikan karena *t-value* yang dimiliki $> 1,96$.

8) $Satisfaction \rightarrow Involvement = 2,08$

Nilai ini menunjukkan bahwa variabel laten *satisfaction* terhadap variabel laten *involvement* memiliki koefisien yang signifikan karena *t-value* yang dimiliki $> 1,96$.

9) $Satisfaction \rightarrow Behavioral\ Intentions = 3,94$

Nilai ini menunjukkan bahwa variabel laten *satisfaction* terhadap variabel laten *behavioral intentions* memiliki koefisien yang signifikan karena *t-value* yang dimiliki $> 1,96$.

10) $Involvement \rightarrow Behavioral\ Intentions = 2,21$

Nilai ini menunjukkan bahwa variabel laten *involvement* terhadap variabel laten *behavioral intentions* memiliki koefisien yang signifikan karena *t-value* yang dimiliki $> 1,96$.

4.5.2 Nilai Koefisien atau Parameter

Berdasarkan estimasi dari hasil olah data dengan *Lisrel* pada model penelitian, maka didapatkan nilai koefisien pada hubungan antar variabel laten, yaitu:

1) $Service\ Quality \rightarrow Perceived\ Value = 0,18$

2) $Service\ Quality \rightarrow Satisfaction = 0,49$

3) $Service\ Quality \rightarrow Involvement = -0,31$

4) $Service\ Quality \rightarrow Behavioral\ Intentions = -0,22$

5) $Perceived\ Value \rightarrow Satisfaction = 0,30$

6) $Perceived\ Value \rightarrow Involvement = 0,79$

7) $Perceived\ Value \rightarrow Behavioral\ Intentions = 0,39$

- 8) *Satisfaction* → *Involvement* = 0,18
- 9) *Satisfaction* → *Behavioral Intentions* = 0,53
- 10) *Involvement* → *Behavioral Intentions* = 0,37

4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Pada SEM, koefisien determinasi (R^2) dalam hasil olah *Lisrel* tidak memiliki interpretasi yang jelas. Untuk menginterpretasikan R^2 , maka peneliti harus mengambilnya dari *reduced from equation* (JOreskog, 1971 dalam Wijanto, 2008), adalah sebagai berikut.

- 1) *Service Quality* → *Perceived Value*, memiliki koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,033 atau dapat dikatakan 3,3% variasi dari *perceived value* dijelaskan oleh variasi *service quality*.
- 2) *Service Quality* → *Satisfaction*, memiliki koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,29 atau dapat dikatakan 29% variasi dari *satisfaction* dijelaskan oleh variasi *service quality*.
- 3) *Service Quality* → *Involvement*, memiliki koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,0045 atau dapat dikatakan 0,45% variasi dari *involvement* dijelaskan oleh variasi *service quality*.
- 4) *Service Quality* → *Behavioral Intentions*, memiliki koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,013 atau dapat dikatakan 1,3% variasi dari *behavioral intentions* dijelaskan oleh variasi *service quality*.

Keseluruhan hasil analisis model struktural, telah dirangkum dalam tabel 4.32 dengan mengaitkan hasil analisis tersebut dengan hipotesis-hipotesis penelitian.

Tabel 4.32 Evaluasi Terhadap Koefisien Model Struktural dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Path	Estimasi	Nilai-t	Kesimpulan
1	<i>Service Quality</i> → <i>Perceived Value</i>	0,18	2,05	Signifikan (Hipotesis 1b diterima)
2	<i>Service Quality</i> → <i>Satisfaction</i>	0,49	4,54	Signifikan (Hipotesis 2b diterima)
3	<i>Service Quality</i> → <i>Involvement</i>	-0,31	-3,76	Signifikan (Hipotesis 3b diterima)
4	<i>Service Quality</i> → <i>Behavioral Intentions</i>	-0,22	-1,97	Signifikan (Hipotesis 4b diterima)
5	<i>Perceived Value</i> → <i>Satisfaction</i>	0,30	3,35	Signifikan (Hipotesis 5b diterima)
6	<i>Perceived Value</i> → <i>Involvement</i>	0,79	7,69	Signifikan (Hipotesis 6b diterima)
7	<i>Perceived Value</i> → <i>Behavioral Intentions</i>	0,39	2,40	Signifikan (Hipotesis 7b diterima)
8	<i>Satisfaction</i> → <i>Involvement</i>	0,18	2,08	Signifikan (Hipotesis 8b diterima)
9	<i>Satisfaction</i> → <i>Behavioral Intentions</i>	0,53	3,94	Signifikan (Hipotesis 9b diterima)
10	<i>Involvement</i> → <i>Behavioral Intentions</i>	0,37	2,21	Signifikan (Hipotesis 10b diterima)

Sumber: Data Peneliti

4.5.4 Analisis Hipotesis Penelitian

1) Hipotesis 1 (H1b)

Pada analisis model struktural antara variabel *Service Quality* dan *Perceived Value*, dapat dilihat bahwa hipotesis pertama, yaitu terdapat hubungan positif antara *Service Quality* dan *Perceived Value*. Diterima karena *t-value* yang diperoleh sebesar 2,05 dan koefisien estimasi sebesar

0,18. Nilai tersebut dikatakan signifikan karena $t\text{-value} > 1,96$ dan nilai estimasi cukup tinggi karena adanya hubungan yang positif antara variabel *Service Quality* dan *Perceived Value*.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jen dan Hu (2003), bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif pada nilai yang dirasakan. Hasil hipotesis ini juga mendukung penelitian terdahulu, bahwa nilai yang dirasakan telah diidentifikasi sebagai sesuatu yang mendahului kepuasan dan niat perilaku (Chen, 2008, Cronin et al., 2000; Petrick, 2004, Petrick dan Backman, 2002 dalam Lai dan Chen 2011). Selain itu, banyak penelitian telah menyimpulkan bahwa kualitas jasa secara positif mempengaruhi nilai yang dirasakan (Cronin et al., 2000; Zeithaml, 1988).

Dijelaskan pula dalam penelitian sebelumnya bahwa nilai yang dirasakan dapat menjadi prediktor yang lebih baik dari niat pembelian kembali baik dari kepuasan ataupun kualitas (Cronin et al., 2000; Petrick, 2004, Petrick dan Backman, 2002, Woodruff, 1997 dalam Lai dan Chen, 2011).

2) Hipotesis 2 (H2b)

Pada analisis model struktural antara variabel *Service Quality* dan *Satisfaction*, dapat dilihat bahwa hipotesis kedua diterima. Karena terdapat hubungan positif antara *Service Quality* dan *Satisfaction*. Diterima karena $t\text{-value}$ yang diperoleh sebesar 4,54 dan koefisien estimasi sebesar 0,49. Nilai tersebut dikatakan signifikan karena $t\text{-value} > 1,96$ dan nilai estimasi cukup tinggi karena adanya hubungan yang positif antara variabel *Service Quality* dan *Satisfaction*.

Hipotesis ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lai dan Chen (2011). Selain itu, kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan nilai dan kualitas pelayanan yang dirasakan (Chen, 2008; Jen dan Hu, 2003). Berdasarkan hipotesis ini, baik buruknya kualitas layanan yang diberikan pihak Transjakarta sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

3) Hipotesis 3 (H3b)

Pada analisis model struktural antara variabel *Service Quality* dan *Involvement*, diketahui bahwa koefisien estimasi dan *t-value* yang diperoleh menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini dilihat dari koefisien estimasi sebesar -0,31 yang cukup tinggi dan *t-value* sebesar -3,76 yang lebih besar dari -1,96. Hasil yang signifikan tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara *Service Quality* dan *Involvement*, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian 3 diterima.

Dalam penelitian ini, keterlibatan dipengaruhi oleh evaluasi konsumen terhadap layanan yang diberikan, seperti nilai yang dirasakan, kualitas layanan, dan kepuasan. Menurut Tsiotsou (2006), keterlibatan konsumen juga ditemukan memiliki pengaruh langsung pada kualitas produk atau jasa yang dirasakan. Walaupun terdapat hubungan antara variabel *Service Quality* dan *Involvement*, tetapi hipotesis ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lai dan Chen (2011). Ketika konsumen puas dengan transportasi umum, keterlibatan mereka terhadap hal tersebut akan meningkat. Tetapi dalam penelitian ini, *Service Quality* justru berhubungan negatif dengan *Involvement*. Walaupun pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta tidak terlalu baik, keterlibatan masyarakat terhadap angkutan umum, termasuk Transjakarta tetap tinggi. Hal ini disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya biaya transportasi, trayek angkutan umum, jumlah kendaraan untuk rute trayek tersebut, tidak ada pilihan untuk menggunakan transportasi lain, dan sebagainya.

4) Hipotesis 4 (H4b)

Pada analisis model struktural antara variabel *Service Quality* dan *Behavioral Intentions*, diketahui bahwa koefisien estimasi dan *t-value* yang diperoleh menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini dilihat dari koefisien estimasi sebesar -0,22 dan *t-value* sebesar -1,97 dimana *t-value* lebih besar dari -1,96. Hasil yang signifikan ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara *Service Quality* dan *Behavioral Intentions*, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian 4 diterima.

Hasil hipotesis ini mendukung beberapa penelitian sebelumnya, bahwa bahwa kepuasan pelanggan harus digunakan bersamaan dengan nilai yang dirasakan, dan nilai yang dirasakan mungkin prediktor yang lebih baik dari niat membeli kembali dibandingkan kepuasan (Cronin et al., 2000; Petrick, 2004, Petrick dan Backman, 2002, Woodruff, 1997 dalam Lai dan Chen, 2011).

Walaupun demikian, hubungan yang negatif antara *Service Quality* dan *Behavioral Intentions* tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lai dan Chen (2011), dimana *Service Quality* dan *Behavioral Intentions* memiliki hubungan yang positif. Dalam penelitian ini walaupun kualitas pelayanan Transjakarta kurang baik atau jauh dari sempurna, niat berperilaku masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi ini tetap tinggi. Penyebabnya sama dengan hipotesis 3, dimana hal tersebut dipengaruhi berbagai faktor, seperti biaya transportasi, jumlah pendapatan per bulan, trayek angkutan umum, jumlah kendaraan untuk rute trayek tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan oleh transportasi jenis lain juga sama saja, tidak terdapat pilihan untuk menggunakan jenis transportasi lain, dan sebagainya.

5) Hipotesis 5 (H5b)

Pada analisis model struktural antara variabel *Perceived Value* dan *Satisfaction*, diketahui bahwa koefisien estimasi yang diperoleh adalah sebesar 0,30 dan *t-value* sebesar 3,35 yang lebih besar dari 1,96. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel laten *Perceived Value* dan *Satisfaction*, sehingga hal ini membuktikan bahwa hipotesis 5 diterima.

Hasil hipotesis ini juga mendukung beberapa penelitian sebelumnya, bahwa kepuasan pelanggan harus digunakan bersamaan dengan nilai yang dirasakan, dan nilai yang dirasakan mungkin prediktor yang lebih baik dari niat membeli kembali dibandingkan kepuasan (Cronin et al., 2000; Petrick, 2004, Petrick dan Backman, 2002, Woodruff, 1997 dalam Lai dan Chen, 2011).

Dengan terbuktinya terdapat hubungan positif antara *Perceived Value* dan *Satisfaction*, hal ini menunjukkan bahwa nilai yang konsumen rasakan terhadap Transjakarta berpengaruh terhadap kepuasan yang penumpang rasakan.

6) **Hipotesis 6 (H6b)**

Pada analisis model struktural antara variabel *Perceived Value* dan *Involvement*, diketahui bahwa koefisien estimasi dan *t-value* yang diperoleh menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini dilihat dari koefisien estimasi sebesar 0,79 yang cukup tinggi dan *t-value* sebesar 7,69 yang lebih besar dari 1,96. Hasil yang signifikan tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *Perceived Value* dan *Involvement*, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian 6 diterima.

Terdapat hubungan yang positif antara *perceived value* dan *involvement* menunjukkan bahwa apa yang dirasakan penumpang terhadap Transjakarta juga mempengaruhi keterlibatan mereka.

7) **Hipotesis 7 (H7b)**

Pada analisis model struktural antara variabel *Perceived Value* dan *Behavioral Intentions*, dapat dilihat bahwa terdapat hubungan positif antara *Perceived Value* dan *Behavioral Intentions*. Diterima karena *t-value* yang diperoleh sebesar 2,40 dan koefisien estimasi sebesar 0,39. Nilai tersebut dikatakan signifikan karena *t-value* > 1,96 dan nilai estimasi cukup tinggi karena adanya hubungan yang positif antara variabel *Perceived Value* dan *Behavioral Intentions*.

Hipotesis ini berarti sesuai dengan penelitian Jen dan Hu (2003), dimana *perceived value* diterapkan untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi niat pembelian kembali penumpang terhadap pelayanan transportasi umum. Hasilnya mengungkapkan bahwa niat perilaku penumpang secara signifikan dipengaruhi oleh nilai yang dirasakan, yang ditentukan dengan manfaat yang dirasakan dan biaya yang dirasakan.

8) Analisis Hipotesis 8 (H8b)

Pada analisis model struktural antara variabel *Satisfaction* dan *Involvement*, diketahui bahwa koefisien estimasi dan *t-value* yang diperoleh menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini dilihat dari koefisien estimasi sebesar 0,18 dan *t-value* sebesar 2,08 dimana *t-value* lebih besar dari 1,96. Hasil yang signifikan tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *Satisfaction* dan *Involvement*, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian 8 diterima.

Diterimanya hipotesis 8, berarti hal ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Richins and Bloch (1991) dalam Lai dan Chen (2011), bahwa keterlibatan konsumen memiliki pengaruh langsung pada tingkat kepuasan konsumen.

9) Analisis Hipotesis 9 (H9b)

Pada analisis model struktural antara variabel *Satisfaction* dan *Behavioral Intentions*, diketahui bahwa koefisien estimasi dan *t-value* yang diperoleh menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini dilihat dari koefisien estimasi sebesar 0,53 dan *t-value* sebesar 3,94 dimana *t-value* lebih besar dari 1,96. Hasil yang signifikan tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *Satisfaction* dan *Behavioral Intentions*, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian 9 diterima.

Dengan diterimanya hipotesis 9, yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan (*satisfaction*) dan niat berperilaku (*behavioral intentions*), maka hipotesis ini mendukung pertanyaan Tyrinopoulos dan Antonious (2008), bahwa niat berperilaku (*behavioral intentions*) penumpang atau loyalitas secara signifikan bergantung pada kepuasan (*satisfaction*) penumpang. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang, maka kualitas layanan (*service quality*) dan nilai yang dirasakan (*perceived value*), harus diperhatikan.

Hasil ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu, dimana kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan dan niat berperilaku dalam berbagai macam industri (Anderson dan Sullivan, 1993,

Fornell, 1992, Oliver, 1980, Petrick dan Backman, 2002 dalam Lai dan Chen, 2011; Cronin dan Taylor, 1992), termasuk jasa transportasi umum (Joewono dan Kubota, 2007; Nathanail, 2008 dalam Lai dan Chen, 2011).

10) Analisis Hipotesis 10 (H10b)

Pada analisis model struktural antara variabel *Involvement* dan *Behavioral Intentions*, dapat dilihat bahwa terdapat hubungan positif antara *Involvement* dan *Behavioral Intentions*. Diterima karena *t-value* yang diperoleh sebesar 2,21 dan koefisien estimasi sebesar 0,37. Nilai tersebut dikatakan signifikan karena *t-value* $\geq 1,96$ dan nilai estimasi cukup tinggi karena adanya hubungan yang positif antara variabel *Perceived Value* dan *Behavioral Intentions*. Jadi, dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian 10 diterima.

Hasil hipotesis 10 sesuai dengan pertanyaan Olsen (2007), bahwa keterlibatan merupakan sebuah konsep yang luas baik dalam domain pemasaran dan penelitian perilaku, menggambarkan sikap yang kuat yang memprediksi atau menjelaskan perilaku. Hal ini berarti sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lai dan Chen (2011), bahwa keterlibatan (*involvement*) mempengaruhi niat berperilaku (*behavioral intentions*), baik terhadap penggunaan kembali jasa transportasi umum atau merekomendasikan pelayanan transportasi umum kepada orang lain. Hipotesis ini juga mendukung pertanyaan Bennett et al. (2005), bahwa keterlibatan sangat penting ketika mempertimbangkan proses pembelian individu dan ditunjukkan oleh teori-teori sikap dan perilaku ketika menangani isu-isu loyalitas merek dan niat pembelian.

Berdasarkan hasil hipotesis di atas, terdapat hubungan yang positif antara *Service Quality* terhadap *Perceived Value* dan *Satisfaction*. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta, maka nilai yang dirasakan penumpang terhadap Transjakarta juga akan semakin baik. Jika kualitas pelayanan yang diberikan semakin menurun, maka nilai yang dirasakan penumpang terhadap Transjakarta juga akan menurun. Hal ini juga akan berpengaruh terhadap tingkat

kepuasan dari penumpang. Baik buruknya kualitas layanan yang diberikan pihak Transjakarta sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Ketika kualitas pelayanan yang diberikan buruk, maka kepuasan penumpang juga akan berkurang. Sebaliknya, ketika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka kepuasan penumpang juga akan meningkat.

Hubungan antara *Service Quality* terhadap *Involvement* dan *Behavioral Intentions* adalah berhubungan negatif. Dalam hal ini, walaupun kualitas pelayanan yang diberikan Transjakarta kurang baik, keterlibatan masyarakat terhadap transportasi umum, khususnya Transjakarta dan niat berperilaku penumpang untuk menggunakan Transjakarta tetap tinggi. Hal ini disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya biaya transportasi, pendapatan per bulan, trayek angkutan umum, jumlah kendaraan untuk rute trayek tersebut, tidak ada pilihan untuk menggunakan transportasi lain, kualitas pelayanan yang diberikan oleh transportasi jenis lain juga sama saja, dan sebagainya.

Hubungan diantara *Perceived Value*, *Satisfaction*, *Involvement* dan *Behavioral Intentions* adalah berhubungan positif. Ketika nilai yang penumpang rasakan terhadap Transjakarta tinggi, ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Hal ini juga akan mempengaruhi keterlibatan penumpang terhadap transportasi umum, khususnya Transjakarta dan niat berperilaku penumpang terhadap Transjakarta juga akan meningkat. Ketika tingkat kepuasan penumpang meningkat, keterlibatan dan niat berperilaku penumpang terhadap Transjakarta juga akan meningkat.

4.6 Hasil Penelitian Lai dan Chen (2011)

4.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Model Penelitian Lai dan Chen (2011)

Tabel 4.33 merupakan hasil uji validitas dan reliabilitas dari penelitian Lai dan Chen (2011). Variabel *perceived value* hanya memiliki tiga variabel teramati, dengan nilai *loading factor* $\geq 0,30$ dan *t-value* $> 1,96$. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *perceived value* memiliki validitas yang baik. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Construct Reliability* dan nilai *Variance Extracted*, dimana masing-masing nilai tersebut harus lebih dari $\geq 0,70$ dan

$\geq 0,50$. Berdasarkan hasil tersebut, nilai CR adalah 0,87 dan VE adalah 0,69. Maka dapat dikatakan variabel *perceived value* memiliki reliabilitas yang baik.

Loading factor untuk variabel *satisfaction* dan *involvement* dihitung secara langsung. Dimana nilai *loading factor* dan *t-value* sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Jadi dapat dikatakan bahwa variabel *satisfaction* dan *involvement* memiliki validitas dan reliabilitas yang baik.

Tabel 4.33 Uji Validitas dan Reliabilitas Model Penelitian Lai dan Chen (2011)

Variabel	SLF \geq 0,30	<i>t-value</i>	<i>Error</i>	Reliabilitas	
				CR \geq 0,70	VE \geq 0,50
<i>Perceived Value</i>				0,87	0,69
PV1	0,80	23,80	0,03		
PV2	0,80	25,34	0,03		
PV3	0,89	28,50	0,03		
<i>Satisfaction</i>	1,00	39,04	0,02	-	-
<i>Involvement</i>	1,00	39,04	0,02	-	-
<i>Service Quality</i>				0,85	0,74
CS	0,90	29,14	0,03		
PE	0,82	26,48	0,03		
<i>Behavioral Intentions</i>				0,84	0,72
BI1	0,88	28,82	0,03		
BI2	0,82	25,47	0,03		

Sumber: Lai dan Chen (2011)

Variabel teramati dari *service quality* dikelompokan menjadi dua, yaitu *Core Service* dan *Physical Environment* dengan nilai *loading factor* lebih dari 0,30, *t-value* lebih dari 1,96, nilai CR lebih dari 0,70 dan nilai VE lebih dari 0,50. Jadi dapat dikatakan bahwa variabel *service quality* memiliki validitas dan reliabilitas yang baik.

Behavioral intentions memiliki dua variabel teramati, dimana nilai *loading factor*, *t-value*, nilai CR, dan nilai VE lebih dari syarat yang ditentukan. Variabel *behavioral intentions* juga disimpulkan memiliki validitas dan reliabilitas yang baik.

4.6.2 Analisis Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran Lai dan Chen (2011)

Berikut merupakan hasil uji kecocokan keseluruhan model penelitian yang Lai dan Chen (2011). Analisis kecocokan keseluruhan model adalah sebagai berikut.

1) *Chi-square* (χ^2) dan *p-value*

Nilai *chi-square* ($df = 392$) adalah 812,15. Nilai ini menunjukkan bahwa nilai *chi-square* yang didapat adalah kecil. Jadi dapat dikatakan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*).

2) *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA)

RMSEA = 0,070 menunjukkan kecocokan keseluruhan model baik (*good fit*). Nilai RMSEA yang baik adalah $\leq 0,05$ menandakan *close fit*, sedangkan $0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$ menunjukkan *good fit*. Nilai RMSEA antara 0,08 sampai 0,10 menunjukkan *mediocre (marginal fit)*, serta nilai $RMSEA \geq 0,10$ menunjukkan *poor fit*.

3) *Normed Fit Index* (NFI)

Normed Fit Index (NFI) = 0,99. NFI > 0,90, maka kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*).

4) *Non-Normed Fit Index* (NNFI)

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0,98. Hasil ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*) karena hasil NNFI telah memenuhi syarat kecocokan model yang baik, yaitu $NNFI \geq 0,90$.

5) *Comparative Fit Index* (CFI)

Comparative Fit Index (CFI) = 0,99. Hasil ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*) karena hasil CFI telah memenuhi syarat kecocokan model yang baik, yaitu $CFI \geq 0,90$.

6) *Goodness of Fit Index (GFI)*

Nilai GFI adalah 0,97. Nilai ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik karena nilai $GFI \geq 0,90$.

7) *Adjusted Goodness-of-Fit Index (AGFI)*

Nilai AGFI adalah 0,94. Nilai ini menunjukkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik karena nilai $AGFI \geq 0,90$

Keseluruhan hasil analisis kecocokan keseluruhan model penelitian Lai dan Chen dapat dilihat pada tabel 4.34.

Tabel 4.34 Hasil Analisis Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran Lai dan Chen (2011)

No	Ukuran GOF	Target-Tingkat Kecocokan	Estimasi	Tingkat Kecocokan
1	<i>Chi-Square</i>	Nilai yang kecil	$\chi^2 = 83,52$	Baik (<i>good fit</i>)
2	RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$	0,070	Baik (<i>good fit</i>)
3	NFI	$NFI \geq 0,90$	0,99	Baik (<i>good fit</i>)
4	NNFI	$NNFI \geq 0,90$	0,98	Baik (<i>good fit</i>)
5	CFI	$CFI \geq 0,90$	0,99	Baik (<i>good fit</i>)
6	GFI	$GFI \geq 0,90$	0,97	Baik (<i>good fit</i>)
7	AGFI	$AGFI \geq 0,90$	0,94	Baik (<i>good fit</i>)

Sumber: Lai dan Chen (2011)

4.6.3 Hipotesis Penelitian Lai dan Chen (2011)

Berdasarkan tabel 4.35, *t-value* dari keseluruhan hipotesis lebih dari 1,96. Jadi dapat dikatakan bahwa keseluruhan hipotesis dari penelitian Lai dan Chen (2011) adalah signifikan berhubungan positif.

Tabel 4.35 Hipotesis Penelitian Lai dan Chen (2011)

Hipotesis	Path	Estimasi	T-value	Kesimpulan
1	<i>Service Quality</i> → <i>Perceived Value</i>	0,75	18,64	Signifikan (Hipotesis 1b diterima)
2	<i>Service Quality</i> → <i>Satisfaction</i>	0,49	9,17	Signifikan (Hipotesis 2b diterima)
3	<i>Service Quality</i> → <i>Involvement</i>	0,24	4,55	Signifikan (Hipotesis 3b diterima)
4	<i>Service Quality</i> → <i>Behavioral Intentions</i>	0,17	2,95	Signifikan (Hipotesis 4b diterima)
5	<i>Perceived Value</i> → <i>Satisfaction</i>	0,25	4,80	Signifikan (Hipotesis 5b diterima)
6	<i>Perceived Value</i> → <i>Involvement</i>	0,50	9,62	Signifikan (Hipotesis 6b diterima)
7	<i>Perceived Value</i> → <i>Behavioral Intentions</i>	0,18	3,24	Signifikan (Hipotesis 7b diterima)
8	<i>Satisfaction</i> → <i>Involvement</i>	0,09	2,54	Signifikan (Hipotesis 8b diterima)
9	<i>Satisfaction</i> → <i>Behavioral Intentions</i>	0,31	7,98	Signifikan (Hipotesis 9b diterima)
10	<i>Involvement</i> → <i>Behavioral Intentions</i>	0,27	6,30	Signifikan (Hipotesis 10b diterima)

Sumber: Lai dan Chen (2011)

4.7 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Lai dan Chen (2011)

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Lai dan Chen (2011). Berdasarkan pembahasan di atas, kualitas layanan yang diberikan Transjakarta berpengaruh positif terhadap nilai yang dirasakan dan tingkat kepuasan penumpang. Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Lai dan Chen terhadap penumpang *Kaohsiung Mass Rapid Transit (KMRT)* di Taiwan. Hasil

ini juga mendukung pernyataan Jen dan Hu (2003) bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif pada nilai yang dirasakan. Selain itu, kepuasan konsumen berhubungan erat dengan nilai dan kualitas pelayanan yang dirasakan (Chen, 2008; Jen dan Hu, 2003). Ketika pelayanan yang diberikan baik, nilai yang konsumen rasakan terhadap pelayanan tersebut juga baik dan kepuasan konsumen juga akan meningkat. Tetapi jika pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta buruk maka nilai yang konsumen rasakan terhadap layanan tersebut juga akan buruk. Hal ini juga akan menurunkan tingkat kepuasan konsumen terhadap Transjakarta.

Berdasarkan hasil penelitian Lai dan Chen, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keterlibatan dan niat berperilaku konsumen terhadap transportasi umum. Sedangkan penerapannya di Indonesia, walaupun kualitas layanan yang diberikan kurang baik, keterlibatan penumpang terhadap transportasi umum, termasuk Transjakarta tetap tinggi. Begitu juga dengan niat berperilaku penumpang terhadap Transjakarta. Hal ini disebabkan oleh tingginya tingkat kebutuhan konsumen terhadap alat transportasi. Selain itu, tingginya tingkat keterlibatan maupun niat berperilaku penumpang juga dipengaruhi berbagai faktor, diantaranya biaya transportasi, pendapatan per bulan, trayek angkutan umum, jumlah kendaraan untuk rute trayek tersebut, tidak ada pilihan untuk menggunakan transportasi lain, dan sebagainya.

Hubungan diantara *Perceived Value*, *Satisfaction*, *Involvement* dan *Behavioral Intentions* adalah berhubungan positif. Ini berarti sesuai dengan hasil penelitian Lai dan Chen. Ketika nilai yang penumpang rasakan terhadap Transjakarta tinggi, hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Hal ini juga akan mempengaruhi keterlibatan penumpang terhadap transportasi umum, khususnya Transjakarta dan niat berperilaku penumpang terhadap Transjakarta juga akan meningkat. Ketika tingkat kepuasan penumpang meningkat maka keterlibatan dan niat berperilaku penumpang terhadap Transjakarta juga akan meningkat.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab 4, dan menjawab tujuan dari penelitian ini, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut.

- 1) Secara keseluruhan, penumpang Transjakarta tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan serta kinerja dari Transjakarta. Walaupun demikian, keterlibatan penumpang terhadap transportasi umum, khususnya Transjakarta dan niat berperilaku penumpang untuk terus menggunakan Transjakarta tetap tinggi. Hal ini disebabkan oleh tingginya tingkat kebutuhan konsumen terhadap alat transportasi. Selain itu, tingginya tingkat keterlibatan maupun niat berperilaku penumpang juga dipengaruhi berbagai faktor, diantaranya biaya transportasi, tingkat pendapatan masyarakat, trayek angkutan umum, jumlah kendaraan untuk rute trayek tersebut, tidak ada pilihan untuk menggunakan transportasi lain, kualitas layanan yang diberikan tidak jauh berbeda dibandingkan alat transportasi lain, dan sebagainya.
- 2) Faktor-faktor yang mendorong intensi atau niat masyarakat menggunakan Transjakarta adalah harga tiket yang terjangkau, jarak tempuh atau rute yang disediakan, rasa aman ketika menunggu bus. Walaupun bus penuh, penumpang sedikit lebih nyaman dibandingkan dengan menggunakan bus yang tidak menggunakan AC. Dengan Transjakarta, konsumen juga dapat menjangkau tempat-tempat di Jakarta. Ketersediaan informasi, baik di dalam halte atau di dalam bus, hal ini sangat membantu penumpang ketika melakukan perjalanan. Faktor lainnya, yaitu tidak ada transportasi umum lain dan dengan mempertimbangkan biaya transportasi yang harus dikeluarkan, konsumen memilih menggunakan Transjakarta dibandingkan dengan bus patas, ataupun kereta.

5.2. Saran

Saran yang dapat penulis berikan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan keterkaitan antara *service quality*, *perceived value*, *satisfaction*, dan *involvement* terhadap *behavioral intentions* adalah sebagai berikut.

1) Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian mengenai keterkaitan antara *service quality*, *perceived value*, *satisfaction*, dan *involvement* terhadap *behavioral intentions*, diusahakan untuk mencari objek penelitian yang memiliki daya saing. Sehingga dapat dilakukan pengembangan untuk kedepannya. Sebaiknya menggunakan dua objek penelitian atau lebih agar hasil penelitian dapat dibandingkan.

2) Bagi Transjakarta

- Menetapkan aturan mengenai sterilisasi jalur Transjakarta dalam sebuah undang-undang atau peraturan daerah dan memberikan sanksi yang tegas kepada pihak-pihak yang melanggar aturan tersebut. Karena banyak kendaraan pribadi ataupun kendaraan umum yang menggunakan jalur Transjakarta sehingga menyebabkan bus terlambat datang dan waktu tunggu bus menjadi lebih lama.
- Setelah aturan sterilisasi jalur diberlakukan, Transjakarta sebaiknya menambah jumlah armada bus, terutama pada jam-jam sibuk, seperti pagi dan sore hari. Karena pada jam-jam tersebut, jumlah penumpang cenderung meningkat drastis. Hal ini berdampak pada penumpukkan penumpang di dalam halte Transjakarta. Oleh karena itu, Transjakarta juga sebaiknya memperbaiki pengaturan jadwal kedatangan dan keberangkatan bus. Hal ini diharapkan bisa mengurangi penumpukkan jumlah penumpang di dalam halte. Selain itu, Transjakarta juga harus menambah lokasi pengisian SPBG sehingga pelayanan kepada penumpang tidak terhambat karena bus membutuhkan waktu lama untuk mengisi bahan bakar.

- Memperhatikan kenyamanan penumpang saat menunggu bus, saat berada di dalam halte atau di dalam bus. Pada jam-jam sibuk, waktu kedatangan bus sulit diprediksi dan jarak antar bus juga bisa terlalu lama. Ini disebabkan Transjakarta terkena imbas kemacetan karena jalurnya digunakan oleh kendaraan-kendaraan umum ataupun kendaraan pribadi. Oleh karena itu, jika saran-saran tersebut di atas dapat segera diterapkan, waktu tunggu bus tidak akan lama, jarak antar bus tidak terlalu jauh sehingga tidak terjadi penumpukan penumpang di dalam halte ataupun di dalam bus.
- Pada jam-jam sibuk, kondisi halte dan bus yang penuh bisa memicu terjadinya tindak kriminal ataupun perbuatan asusila. Oleh karena itu manajemen Transjakarta harus meningkatkan keamanan dengan cara menambah petugas-petugas keamanan. Transjakarta juga harus mengoptimalkan kinerja petugas yang ada di lapangan agar selalu siap dan sigap memberikan pelayanan terbaik, terutama untuk hal-hal yang berkaitan dengan keamanan ataupun memberikan informasi yang jelas kepada penumpang Transjakarta.
- Saat ini Transjakarta belum mampu menjangkau penumpang yang tinggal di area perumahan-perumahan kompleks karena akses ke halte Transjakarta dianggap terlalu jauh. Untuk itu, perlu disediakan area parkir yang memadai atau area parkir khusus untuk penumpang Transjakarta. Untuk memberikan rasa aman pada penumpang yang menitipkan kendaraannya, Transjakarta harus memberlakukan sistem parkir yang tepat serta memberikan tarif parkir yang terjangkau oleh penumpang Transjakarta.
- Perlu melakukan peremajaan fasilitas-fasilitas, seperti bus, halte (*shelter*) dan jembatan penyeberangan sebagai akses utama untuk sampai ke dalam halte. Sebaiknya tangga penyeberangan dibuat dengan material yang memberi kemudahan kepada calon penumpang, lantai tidak dibuat dari bahan yang licin serta faktor kelandaian juga harus diperhatikan, apalagi dalam kondisi hujan. Karena ini dapat membahayakan calon penumpang, khususnya bagi

mereka yang memiliki keterbatasan fisik, seperti penyandang cacat, lansia, dan sebagainya. Dan untuk memberikan rasa aman kepada calon penumpang, sebaiknya Transjakarta menambah fasilitas penerangan, baik di jembatan ataupun di dalam halte.

- Saat ini Transjakarta menyediakan *feeder* untuk meningkatkan jumlah penumpang. Tetapi sosialisasi terhadap bus feeder belum optimal sehingga calon penumpang tidak mendapatkan informasi secara lengkap. Oleh karena itu, Transjakarta dapat memasarkan *feeder* dengan iklan atau menyediakan informasi-informasi yang lengkap mengenai bus *feeder* di tiap-tiap halte ataupun pada bus. Hal ini dapat membantu penumpang yang ingin menggunakan jasa bus tersebut sehingga dapat terhubung ke halte-halte Transjakarta yang ingin mereka tuju.
- Menerapkan *Good Corporate Governance* agar dapat dilakukan pencegahan sebelum terjadi penyimpangan dan dapat segera melakukan evaluasi untuk perbaikan di masa yang akan datang. Melakukan koordinasi sebaik-baiknya dengan instansi terkait, seperti Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai user dan Dinas Perhubungan DKI Jakarta sebagai pelaksana teknis dari penyelenggaraan Transjakarta agar pelayanan yang optimal dapat diberikan kepada penumpang Transjakarta.

Saran-saran di atas diharapkan dapat memberikan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta di masa mendatang. Selain itu, Transjakarta diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan alat transportasi massal yang lebih baik, aman, nyaman, manusiawi, dan terjangkau untuk semua golongan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Cannon, Joseph P, W.D. Perreault, & E.J. McCarthy. 2008. *Basic Marketing, A Global-Managerial Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., Black, W.C. 2006. *Multivariate Data Analysis 6th edition*. Prentice Hall, New Jersey.
- Joreskog, K., Sorbom, D. 1996. *LISREL 8: User's Reference Guide*. Scientific Software International, Chicago, IL.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management, 11th Ed*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C., and Wirtz, J. 2007. *Services marketing – People, Technology, Strategy 6th ed*. Prentice Hall. New York.
- Malhotra, Naresh K. 2007. *Marketing Research an Applied Orientation, 5th ed*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sitinjak J.R.T dan Sugiarto. 2006. *LISREL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Transportation Research Board. 1999. *A handbook for measuring customer satisfaction and service quality*. TRCP Report 47.
- Wijanto, Setyo Hari. “*Structural Equation Model dengan LISREL 8.8.*” Yogyakarta: Graha Ilmu. 2008.
- Zeithaml, V.A, Bitner, M.J., and Gremler, D.D. 2006. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm 4th ed*. McGraw Hill. New York.

JURNAL

- Bennett, R., Hartel, C.E.J., MaColl-Kennedy, J.R. 2005. *Experience as a moderator of involvement and satisfaction on brand loyalty in a business-to-business setting*. J. Bus. Res. 34, 97–107.
- Chen, C.-F. 2008. *Investigating structural relationships between service quality, perceived value, satisfaction, and behavioral intentions for air passengers: evidence from Taiwan*. Transport. Res. Part A 42 (4), 709–717.

- Cronin, J.J., Taylor, S.A. 1992. *Measuring service quality: a reexamination and extension*. J. Market 56, 55–68.
- _____, Brady, M.K., Hult, G.T.M. 2000. *Assessing the effects of quality, value and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments*. J. Retail. 76 (2), 193–218.
- Hu, K.C., Jen, W. 2006. *Passengers' perceived service quality of city buses in Taipei: scale development and measurement*. Transp. Rev. 26 (5), 645–662.
- Jen, W., Hu, K.-C. 2003. *Application of perceived value model to identify factors affecting passengers' repurchase intentions on city bus: a case of the Taipei metropolitan area*. Transportation 30, 307–327.
- Joewono, T.B., Kubota, H. 2007. *User satisfaction with paratransit in competition with motorization in Indonesia: anticipation of future implications*. Transportation 34, 337–354.
- Johnson, M.D., Anderson, E.W., Fornell, C. 1995. *Rational and adaptive performance expectation in a customer framework*. J. Cust. Res. 21, 595–707.
- Lai, Wen-Tai dan Ching-Fu Chen. 2011. *Behavioral intentions of public transit passengers: The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement*. Transport Policy 18. 318–325.
- _____, and Lu, J.L. 2007. *Modeling the working mode choice, ownership and usage of car and motorcycle in Taiwan*. Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, 7, 869–895.
- Oliver, R. 1999. *Whence consumer loyalty?* J. Market 63 (33–44) 1999.
- Olsen, S.O. 2007. *Repurchase loyalty: the role of involvement and satisfaction*. Psychol. Market 24 (4), 315–341.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. 1988. *A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. J. Retail. 64 (1), 12–40 SERVQUAL.
- Tsiotsou, R. 2006. *The role of perceived product quality and overall satisfaction on purchase intentions*. Int. J. Consum. Stud. 30 (2), 207–217.
- Tyrinopoulos, Y., Antonious, C. 2008. *Public transit user satisfaction: variability and policy implications*. Trans. Pol. 15, 260–272.
- Zaichkowsky, J.L. 1985. *Measuring the involvement construct*. J. Consumer Res. 12 (3), 341–352.

Zeithaml, V.A. 1988. *Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence*. J. Market 52 (July), 2–22.

_____, Berry, L.L., Parasuraman, A. 1996. *The behavioral consequences of service quality*. J. Market 60 (2), 31–46.

WEBSITE

Amelia, R. E. Mei. 2011. *Waduh! Kecepatan Kendaraan di Jakarta Rata-rata Hanya 20 Km/jam*. Jumat, 2 Desember 2011.

<http://www.detiknews.com/read/2011/01/28/094319/1556306/10/waduh-kecepatan-kendaraan-di-jakarta-rata-rata-hanya-20-km-jam>.

Angka Kecelakaan Busway Mencapai 268 kasus. 2009. Jumat, 2 Desember 2011

<http://jakpress.com/www.php/news/id/10640/Angka-Kecelakaan-Busway-Mencapai-268-Kasus.jp>.

Bergkamp, Dennis. 2011. *Kemacetan Lalu Lintas DKI Jakarta*. Jumat, 2 Desember 2011.

<http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2011/11/15/kemacetan-lalu-lintas-dki-jakarta/>.

Bus Rapid Transit. Jumat, 9 November 2011.

http://id.wikipedia.org/wiki/Bus_Rapid_Transit.

Dedy. 2011. *Kecelakaan Di Jalur Busway Tinggi*. Kamis, 17 November 2011.

<http://www.wartakota.co.id/detil/berita/39839/Kecelakaan-di-Jalur-Busway-Tinggi>

Korban Tewas Busway Meningkat. 2011. Jumat, 9 November 2011.

<http://www.indopos.co.id/index.php/arsip-berita-jakarta-raya/71-jakarta-raya-reviews/17333-korban-tewas-busway-meningkat.html>.

Nusca, Andrew. 2010. *Top 10 cities with the worst commute, global edition*.

Sabtu, 29 November 2011. <http://www.smartplanet.com/blog/smart-takes-top-10-cities-with-the-worst-commute-global-edition/8501?tag=search-river>.

Pengguna Kendaraan Bermotor di Jabodetabek Meningkat 27,5%. 2011. Jumat, 2

Desember 2011. <http://www.ugm.ac.id/index.php?page=rilis&artikel=3846>.

Survei Membuktikan: Transjakarta Yang Tidak Lagi Nyaman. 2010. Jumat, 2

Desember 2011. <http://monitorindonesia.com/2010/07/27/Survei-Membuktikan-TransJakarta-Yang-Tidak-Lagi-Nyaman.htm>

The world's 20 cities with the worst traffic jams. 2008. Sabtu, 26 November 2011. <http://allworldcars.com/wordpress/?p=11866>.

Transjakarta Busway. 2011. Jumat, 2 Desember 2011. www.transjakarta.co.id.

Widhi, K. Nograhany. 2007. *Tren Kecelakaan Di Jalur Busway Meningkat.* Jumat, 18 November 2011. <http://www.detiknews.com/read/2007/12/13/201311/866762/10/tren-kecelakaan-di-jalur-busway-meningkat>.



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS INDONESIA

No. Kuesioner : _____ (di isi oleh peneliti)

Nama Responden :

Telp. / Email :

Responden Yth.

Saya **Reni Wahyuni**, mahasiswa semester V Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi sebagai prasyarat kelulusan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.), dengan judul skripsi **Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Kepuasan, dan Keterlibatan Terhadap Niat Berperilaku Penumpang Transjakarta.**

Agar penelitian ini dapat berlangsung dengan baik, Saya mengharapkan kesediaan dan bantuan dari para responden untuk mengisi kuesioner ini dengan tepat dan benar. **Adapun data dan identitas yang terkumpul dalam kuesioner ini akan kami jaga kerahasiaannya.**

Atas perhatian dan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

BAGIAN I

Petunjuk Pengisian: Pilihlah salah satu jawaban di bawah ini dengan cara member tanda silang (X) pada jawaban yang Anda pilih!

I. Screening

1) Apakah Anda pernah menggunakan Transjakarta ?

A. Ya

B. Tidak (**Stop! Pengisian kuesioner Anda cukup sampai di sini**)

2) Apakah Anda menggunakan Transjakarta minimal 3 kali dalam seminggu?

A. Ya

B. Tidak (**Stop! Pengisian kuesioner Anda cukup sampai di sini**)

BAGIAN II

Petunjuk: Berikanlah tanda Checklist (√) pada pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
	Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)					
1.	Saya tidak perlu menunggu lama untuk naik <i>Transjakarta</i> karena jumlah armada bus yang banyak					
2.	Jam operasional <i>Transjakarta</i> (05.00 s/d 23.00 wib) sangat membantu penumpang dalam melakukan aktivitas sehari-hari (kerja, kuliah, dan lain-lain)					
3.	Informasi tentang <i>Transjakarta</i> yang disediakan di halte-halte ataupun di dalam bus cukup lengkap (rute-rute, halte-halte pemberhentian, halte-halte transit, dll)					
4.	Saya dapat menjangkau seluruh kota Jakarta dengan <i>Transjakarta</i>					
5.	Harga tiket <i>Transjakarta</i> tergolong murah dibandingkan rute dan jarak tempuh yang disediakan					
6.	Para petugas ramah dan informatif dalam melayani penumpang					
7.	Supir <i>Transjakarta</i> baik dalam mengemudikan bus					
8.	Pihak <i>Transjakarta</i> cepat & baik dalam menangani keluhan (misalnya bus, halte, petugas, dan lain-lain)					
9.	Jalur bus harus steril dari kendaraan-kendaraan lain agar kinerja pelayanan menjadi lebih baik					

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
10.	Halte <i>Transjakarta</i> mudah dijangkau, Saya tidak perlu berjalan jauh untuk sampai ke sana					
11.	Saat menunggu kedatangan bus, Saya merasa nyaman dengan kondisi halte (kebersihan, kapasitas & tempat duduk di tiap halte)					
12.	Saya merasa aman dari tindak kejahatan saat berada di dalam halte ataupun di dalam bus <i>Transjakarta</i>					
13.	Saya merasa nyaman dengan kondisi di dalam bus <i>Transjakarta</i> (seperti kondisi yang ramai, fasilitas kursi & AC yang disediakan)					
14.	Kebersihan di dalam bus (kursi, pegangan, jendela, pintu, dll) cukup bersih					
15.	Tersedia fasilitas bagi penumpang cacat fisik atau kesulitan dalam melakukan mobilitas (ibu hamil, lansia, membawa anak kecil, dll)					
16.	Saya tidak perlu berjalan jauh antar-halte untuk melakukan transit					
17.	<i>Transjakarta</i> adalah jenis kendaraan yang aman digunakan					
	Nilai yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>)					
1.	Manfaat yang saya dapatkan lebih besar dari harga tiket yang Saya bayarkan					
2.	Saya merasa apa yang Saya dapatkan pantas dengan apa yang Saya bayarkan					
3.	Waktu yang Saya keluarkan untuk menggunakan jasa <i>Transjakarta</i> lebih besar daripada kualitas jasa yang Saya terima					
4.	Kualitas jasa yang Saya terima lebih besar daripada tenaga yang Saya keluarkan untuk menikmati layanan <i>Transjakarta</i>					

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
	Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)					
1.	Pilihan Saya untuk menggunakan jasa <i>Transjakarta</i> adalah keputusan yang bijak.					
2.	Saya merasa bahwa Saya telah melakukan tindakan yang tepat ketika memilih jasa <i>Transjakarta</i>					
3.	Dibandingkan dengan alat transportasi lain (patas, kopaja, kereta, dll), saya merasa puas menggunakan jasa <i>Transjakarta</i>					
4.	Saya senang akan keputusan memilih <i>Transjakarta</i> sebagai transportasi umum yang saya gunakan sekarang.					
5.	Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan yang diberikan <i>Transjakarta</i>					
	Keterlibatan (<i>Involvement</i>)					
1.	Saat terburu-buru ataupun tidak, Saya lebih suka menggunakan transportasi umum.					
2.	Saat cuaca cerah ataupun hujan, Saya lebih suka menggunakan transportasi umum.					
3.	Saya lebih suka menggunakan transportasi umum kemanapun tujuan Saya.					
4.	Saya merasa senang saat menggunakan transportasi umum.					
5.	Menggunakan transportasi umum penting bagi kehidupan sehari-hari Saya.					
6.	Menggunakan transportasi umum sudah sesuai dengan gaya hidup Saya.					
7.	Saya ingin orang lain mengetahui fakta bahwa Saya menggunakan transportasi umum.					
8.	Saya selalu memperhatikan informasi mengenai transportasi umum.					
9.	Saya percaya, dengan menggunakan transportasi umum, akan mengubah cara orang lain menilai Saya.					

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
	Niat Berperilaku (<i>Behavioral Intentions</i>)					
1.	Saya ingin lebih sering menggunakan Transjakarta ketika melakukan aktivitas harian Saya.					
2.	Saya bersedia untuk terus menggunakan <i>Transjakarta</i> di masa mendatang.					
3.	Saya bersedia merekomendasikan <i>Transjakarta</i> kepada orang lain					

VII. Profil Responden

Petunjuk Pengisian: Pilihlah salah satu jawaban di bawah ini dengan cara member tanda silang (X) pada jawaban yang Anda pilih!

1. Jenis kelamin Anda ?
 - A. Laki-laki
 - B. Wanita

2. Usia Anda saat ini _____ tahun

3. Saat ini Saya sedang:
 - A. Sekolah (**jika jawaban anda ini, lanjut ke pertanyaan No.5**)
 - B. Kuliah (**jika jawaban anda ini, lanjut ke pertanyaan No.5**)
 - C. Bekerja sambil kuliah
 - D. Bekerja
 - E. Mencari pekerjaan
 - F. Tidak bekerja (Ibu rumah tangga / pensiunan / lainnya: _____)*

4. Jenis pekerjaan Anda ?
 - A. Profesi (dokter / akuntan / pengacara / lainnya: _____)*
 - B. Wiraswasta
 - C. Pegawai Negeri
 - D. Pegawai BUMN
 - E. TNI / Polri
 - F. Pegawai Swasta

5. Saya menggunakan jasa Transjakarta _____ kali dalam 1 bulan.

6. Saya menggunakan jasa Transjakarta saat :
- A. Pergi saja
B. Pulang saja
C. Pergi – Pulang (PP)
7. Tujuan perjalanan ketika menggunakan Transjakarta :
- A. Kuliah
B. Kerja
C. Sekolah
D. Kerja-Kuliah
E. Wisata
F. Lainnya (sebutkan) :

8. Pendapatan per bulan (uang saku per bulan bila Anda belum bekerja) :
- A. \leq Rp. 1.000.000
B. Rp. 1.000.001 s/d Rp. 2.000.000
C. Rp. 2.000.001 s/d Rp. 3.000.000
D. Rp. 3.000.001 s/d Rp. 4.000.000
E. Rp. 4.000.001 s/d Rp. 5.000.000
F. $>$ Rp. 5.000.000
9. Pengeluaran bulanan Anda untuk transportasi :
- A. \leq Rp. 100.000
B. Rp. 100.001 s/d Rp. 250.000
C. Rp. 250.001 s/d Rp. 500.000
D. Rp. 500.001 s/d Rp. 750.000
E. Rp. 750.001 s/d Rp. 1.000.000
F. $>$ Rp. 1.000.000

— TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA —
reni.wahyuni@ui.ac.id

LAMPIRAN 2

UJI NORMALITAS

PRELIS 2.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
 Scientific Software International, Inc.
 7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
 Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
 Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
 Use of this program is subject to the terms specified in the
 Universal Copyright Convention.
 Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Documents and Settings\RENI
 WAHYUNI\Desktop\LISREL\Data.PR2:

```
!PRELIS SYNTAX: Can be edited
SY='C:\Documents and Settings\RENI WAHYUNI\Desktop\LISREL\Data.PSF'
NS 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28
29 30 31 32 33
OU MA=CM SM=Datakov.cov XT
```

Total Sample Size = 200

Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

Variable	Mean	St. Dev.	T-Value	Skewness	Kurtosis	Minimum	Freq.	Maximum	Freq.
SQ1	2.355	0.913	36.488	0.067	-0.544	0.827	30	3.883	30
SQ3	3.355	0.850	55.816	-0.132	-0.185	0.686	1	5.343	8
SQ4	3.485	0.827	59.628	-0.155	-0.195	2.114	34	5.425	9
SQ8	2.605	0.672	54.843	0.094	0.179	0.864	5	4.759	1
SQ10	3.370	0.864	55.148	-0.327	0.059	1.066	4	5.595	5
SQ11	2.375	0.712	47.175	0.257	0.278	0.722	10	3.842	17
SQ12	3.335	0.745	63.277	-0.152	0.107	1.283	3	5.235	5
SQ13	2.675	0.826	45.782	0.081	-0.086	0.853	10	5.029	2
SQ14	3.260	0.595	77.469	-0.183	-0.469	1.989	16	3.997	68

SQ15	3.635	0.822	62.563	-0.275	0.485	1.334	3	5.355	15
SQ16	2.925	0.844	48.991	-0.158	-0.809	0.694	4	3.993	60
SQ17	3.480	0.584	84.241	-0.343	-0.239	2.017	8	5.444	1
PV1	3.675	0.789	65.873	-0.185	0.166	1.390	2	5.159	21
PV2	3.360	0.665	71.424	-0.321	-0.064	1.361	2	5.529	1
PV3	3.275	0.789	58.703	-0.393	-0.245	1.239	5	5.793	1
PV4	3.250	0.624	73.650	-0.219	-0.108	1.435	3	4.032	67
ST1	3.540	0.583	85.845	-0.360	-0.007	2.041	7	5.349	2
ST2	3.330	0.602	78.173	-0.124	0.104	1.334	1	5.326	1
ST3	2.570	0.894	40.658	0.060	-0.157	0.971	23	4.864	4
ST4	3.180	0.582	77.206	0.054	0.296	1.973	18	5.115	1
ST5	2.565	0.761	47.686	0.110	-0.236	0.773	8	3.935	25
INV1	3.635	0.560	91.835	-0.590	0.392	2.114	6	5.423	2
INV2	3.640	0.567	90.716	-0.498	0.460	2.113	6	5.339	3
INV3	3.450	0.624	78.183	-0.273	0.073	1.393	1	5.346	2
INV4	3.360	0.540	87.956	0.242	0.163	1.809	4	5.067	2
INV5	3.810	0.485	111.131	-0.405	1.431	2.069	1	5.139	7
INV6	3.685	0.545	95.584	-0.591	0.762	2.143	5	5.350	3
INV7	3.285	0.621	74.804	0.099	0.560	1.247	1	4.991	4
INV8	3.620	0.572	89.494	-0.233	0.245	2.011	4	5.174	5
INV9	3.550	0.728	68.952	-0.375	0.445	1.482	3	5.408	6
BI1	3.310	0.553	84.701	0.511	0.779	1.707	4	4.858	5
BI2	3.630	0.629	81.674	-0.353	0.436	2.139	10	5.269	6
BI3	3.345	0.818	57.822	-0.255	0.007	1.191	4	5.425	5

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
SQ1	0.398	0.690	-2.056	0.040	4.385	0.112
SQ3	-0.780	0.435	-0.462	0.644	0.823	0.663
SQ4	-0.916	0.360	-0.497	0.619	1.087	0.581
SQ8	0.554	0.580	0.650	0.516	0.729	0.694
SQ10	-1.895	0.058	0.323	0.746	3.697	0.157
SQ11	1.503	0.133	0.899	0.369	3.068	0.216
SQ12	-0.894	0.371	0.457	0.648	1.008	0.604
SQ13	0.480	0.632	-0.122	0.903	0.245	0.885
SQ14	-1.076	0.282	-1.666	0.096	3.932	0.140
SQ15	-1.606	0.108	1.361	0.174	4.429	0.109
SQ16	-0.929	0.353	-3.875	0.000	15.882	0.000
SQ17	-1.984	0.047	-0.663	0.507	4.374	0.112
PV1	-1.086	0.277	0.616	0.538	1.558	0.459
PV2	-1.861	0.063	-0.052	0.959	3.465	0.177
PV3	-2.255	0.024	-0.683	0.494	5.550	0.062

PV4	-1.284	0.199	-0.193	0.847	1.687	0.430
ST1	-2.076	0.038	0.127	0.899	4.325	0.115
ST2	-0.735	0.462	0.451	0.652	0.744	0.689
ST3	0.356	0.722	-0.360	0.719	0.256	0.880
ST4	0.323	0.747	0.940	0.347	0.988	0.610
ST5	0.650	0.516	-0.651	0.515	0.847	0.655
INV1	-3.274	0.001	1.162	0.245	12.067	0.002
INV2	-2.808	0.005	1.307	0.191	9.594	0.008
INV3	-1.594	0.111	0.362	0.717	2.672	0.263
INV4	1.417	0.156	0.609	0.542	2.380	0.304
INV5	-2.323	0.020	2.867	0.004	13.616	0.001
INV6	-3.280	0.001	1.888	0.059	14.322	0.001
INV7	0.584	0.559	1.513	0.130	2.629	0.269
INV8	-1.363	0.173	0.818	0.413	2.528	0.283
INV9	-2.160	0.031	1.277	0.202	6.295	0.043
BI1	2.875	0.004	1.916	0.055	11.936	0.003
BI2	-2.041	0.041	1.257	0.209	5.745	0.057
BI3	-1.489	0.136	0.171	0.865	2.247	0.325

Relative Multivariate Kurtosis = 1.033

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables

Skewness			Kurtosis			Skewness and Kurtosis	
Value	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
291.986	24.275	0.000	1193.226	5.763	0.000	622.493	0.000

LAMPIRAN 3**OUTPUT LISREL SEBELUM PENGHAPUSAN VARIABEL TERAMATI**

LISREL 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
 Scientific Software International, Inc.
 7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
 Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
 Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
 Use of this program is subject to the terms specified in the
 Universal Copyright Convention.
 Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Documents and Settings\RENI
 WAHYUNI\Desktop\LISREL\00 CFA 02.spj:

Input data dengan menggunakan SIMPLIS
 Berdasarkan model dari Lai dan Chen (2011)
 Raw data from file Data.psf
 Sample Size = 200
 Latent Variables Servqual Perceive Satisfac Involve Behavior
 Relationships

BI1 BI2 BI3 = Behavior
 INV1 INV2 INV3 INV4 INV5 INV6 INV7 INV8 INV9 = Involve
 ST1 ST2 ST3 ST4 ST5 = Satisfac
 PV1 PV2 PV3 PV4 = Perceive
 SQ1 SQ3 SQ4 SQ8 SQ10 SQ11 SQ12 SQ13 SQ14 SQ15 SQ16 SQ17 = Servqual

Set error covariance between SQ4 and SQ3 to free
 Set error covariance between ST4 and ST2 to free
 Set error covariance between INV2 and INV1 to free
 Set error covariance between BI3 and BI2 to free
 Method: Maximum Likelihood
 Admissibility Check Off
 Iteration = 200
 Options: SC
 Path Diagram
 End of Problem

Input data dengan menggunakan SIMPLIS

Number of Iterations = 22

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$\begin{aligned} \text{SQ1} &= 0.38 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.69, R^2_y = 0.17 \\ &\quad (0.069) \quad (0.073) \\ &\quad 5.50 \quad 9.43 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SQ3} &= -0.0054 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.72, R^2_y = 0.00 \\ &\quad (0.068) \quad (0.072) \\ &\quad -0.080 \quad 9.97 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SQ4} &= -0.012 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.68, R^2_y = 0.00023 \\ &\quad (0.066) \quad (0.068) \\ &\quad -0.19 \quad 9.97 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SQ8} &= 0.20 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.41, R^2_y = 0.088 \\ &\quad (0.052) \quad (0.042) \\ &\quad 3.82 \quad 9.73 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SQ10} &= 0.49 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.51, R^2_y = 0.32 \\ &\quad (0.063) \quad (0.058) \\ &\quad 7.75 \quad 8.77 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SQ11} &= 0.46 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.30, R^2_y = 0.41 \\ &\quad (0.051) \quad (0.037) \\ &\quad 9.03 \quad 8.17 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SQ12} &= 0.50 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.30, R^2_y = 0.45 \\ &\quad (0.052) \quad (0.039) \\ &\quad 9.57 \quad 7.85 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SQ13} &= 0.47 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.46, R^2_y = 0.32 \\ &\quad (0.060) \quad (0.053) \\ &\quad 7.80 \quad 8.75 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SQ14} &= 0.22 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.30, R^2_y = 0.14 \\ &\quad (0.046) \quad (0.032) \\ &\quad 4.91 \quad 9.55 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SQ15} &= 0.30 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.58, R^2_y = 0.14 \\ &\quad (0.063) \quad (0.061) \\ &\quad 4.81 \quad 9.57 \end{aligned}$$

$$\text{SQ16} = -0.037 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.71, R^2 = 0.0020$$

(0.067)	(0.071)
-0.56	9.97

$$\text{SQ17} = 0.29 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.26, R^2 = 0.25$$

(0.043)	(0.028)
6.73	9.12

$$\text{PV1} = 0.63 * \text{Perceive}, \text{Errorvar.} = 0.22, R^2 = 0.64$$

(0.049)	(0.031)
12.90	7.33

$$\text{PV2} = 0.48 * \text{Perceive}, \text{Errorvar.} = 0.21, R^2 = 0.52$$

(0.043)	(0.025)
11.22	8.36

$$\text{PV3} = 0.61 * \text{Perceive}, \text{Errorvar.} = 0.25, R^2 = 0.60$$

(0.050)	(0.032)
12.32	7.76

$$\text{PV4} = 0.38 * \text{Perceive}, \text{Errorvar.} = 0.24, R^2 = 0.37$$

(0.042)	(0.027)
8.98	9.12

$$\text{ST1} = 0.27 * \text{Satisfac}, \text{Errorvar.} = 0.26, R^2 = 0.22$$

(0.043)	(0.028)
6.42	9.39

$$\text{ST2} = 0.36 * \text{Satisfac}, \text{Errorvar.} = 0.24, R^2 = 0.35$$

(0.043)	(0.027)
8.32	8.80

$$\text{ST3} = 0.68 * \text{Satisfac}, \text{Errorvar.} = 0.33, R^2 = 0.58$$

(0.059)	(0.048)
11.59	6.92

$$\text{ST4} = 0.31 * \text{Satisfac}, \text{Errorvar.} = 0.24, R^2 = 0.29$$

(0.042)	(0.027)
7.45	9.06

$$\text{ST5} = 0.60 * \text{Satisfac}, \text{Errorvar.} = 0.22, R^2 = 0.62$$

(0.050)	(0.034)
11.99	6.50

$$\text{INV1} = 0.36 * \text{Involve}, \text{Errorvar.} = 0.18, R^2 = 0.41$$

(0.037)	(0.020)
9.79	9.38

INV2 = 0.40*Involve, Errorvar.= 0.16 , R² = 0.50
 (0.036) (0.018)
 11.13 9.15

INV3 = 0.41*Involve, Errorvar.= 0.22 , R² = 0.43
 (0.041) (0.024)
 10.06 9.35

INV4 = 0.32*Involve, Errorvar.= 0.19 , R² = 0.35
 (0.036) (0.020)
 8.93 9.52

INV5 = 0.42*Involve, Errorvar.= 0.060 , R² = 0.75
 (0.028) (0.0080)
 14.99 7.50

INV6 = 0.42*Involve, Errorvar.= 0.12 , R² = 0.60
 (0.033) (0.014)
 12.75 8.69

INV7 = 0.44*Involve, Errorvar.= 0.19 , R² = 0.50
 (0.039) (0.021)
 11.20 9.13

INV8 = 0.44*Involve, Errorvar.= 0.14 , R² = 0.58
 (0.035) (0.016)
 12.43 8.80

INV9 = 0.51*Involve, Errorvar.= 0.27 , R² = 0.49
 (0.046) (0.030)
 10.98 9.18

BI1 = 0.35*Behavior, Errorvar.= 0.18 , R² = 0.41
 (0.038) (0.021)
 9.21 8.42

BI2 = 0.46*Behavior, Errorvar.= 0.19 , R² = 0.53
 (0.044) (0.027)
 10.44 6.84

BI3 = 0.52*Behavior, Errorvar.= 0.40 , R² = 0.40
 (0.059) (0.049)
 8.85 8.07

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 481

Minimum Fit Function Chi-Square = 981.60 (P = 0.0)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 936.15 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 455.15

90 Percent Confidence Interval for NCP = (372.25 ; 545.85)

Minimum Fit Function Value = 4.93

Population Discrepancy Function Value (F0) = 2.29

90 Percent Confidence Interval for F0 = (1.87 ; 2.74)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.069

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.062 ; 0.076)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 5.51

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (5.09 ; 5.96)

ECVI for Saturated Model = 5.64

ECVI for Independence Model = 37.40

Chi-Square for Independence Model with 528 Degrees of Freedom = 7376.95

Independence AIC = 7442.95

Model AIC = 1096.15

Saturated AIC = 1122.00

Independence CAIC = 7584.79

Model CAIC = 1440.02

Saturated CAIC = 3533.36

Normed Fit Index (NFI) = 0.87

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.92

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.79

Comparative Fit Index (CFI) = 0.93

Incremental Fit Index (IFI) = 0.93

Relative Fit Index (RFI) = 0.85

Critical N (CN) = 113.74

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.036

Standardized RMR = 0.074

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.78

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.74

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.67

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
SQ10	Satisfac	11.5	0.26
SQ11	Perceive	8.7	-0.14
SQ11	Behavior	8.5	-0.14
PV3	Satisfac	12.1	-0.18
INV7	Perceive	12.3	-0.26
BI1	Perceive	8.5	-0.28
BI1	Satisfac	19.0	0.24
BI1	Involve	16.9	-0.40

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
SQ11	SQ10	9.9	0.11
SQ12	SQ10	10.9	-0.12
SQ13	SQ10	9.0	-0.12
SQ15	SQ8	16.2	-0.14
SQ15	SQ14	28.8	0.17
SQ16	SQ10	10.5	-0.15
SQ17	SQ11	22.5	-0.11
PV3	SQ13	10.2	0.09
ST1	SQ17	11.0	0.07
ST4	PV2	12.2	0.06
INV2	PV3	12.9	0.03
INV2	ST3	8.0	-0.03
INV5	SQ8	10.3	0.04
INV5	SQ15	16.0	-0.06
INV5	INV4	16.7	-0.04
INV6	SQ16	9.0	-0.07
INV6	INV3	8.6	0.04
INV6	INV4	8.1	-0.03
INV6	INV5	28.4	0.04
INV7	INV1	10.2	0.03
INV7	INV2	10.8	-0.03
INV8	INV3	17.5	-0.06
INV9	SQ15	9.3	0.09
INV9	INV5	9.7	-0.04
INV9	INV8	27.6	0.08
BI1	ST3	8.7	0.06
BI1	ST4	8.3	0.04

Input data dengan menggunakan SIMPLIS

Completely Standardized Solution

LAMBDA-X

	Servqual	Perceive	Satisfac	Involve	Behavior
SQ1	0.42	--	--	--	--
SQ3	-0.01	--	--	--	--
SQ4	-0.02	--	--	--	--
SQ8	0.30	--	--	--	--
SQ10	0.56	--	--	--	--
SQ11	0.64	--	--	--	--
SQ12	0.67	--	--	--	--
SQ13	0.57	--	--	--	--
SQ14	0.38	--	--	--	--
SQ15	0.37	--	--	--	--
SQ16	-0.04	--	--	--	--
SQ17	0.50	--	--	--	--
PV1	--	0.80	--	--	--
PV2	--	0.72	--	--	--
PV3	--	0.77	--	--	--
PV4	--	0.61	--	--	--
ST1	--	--	0.47	--	--
ST2	--	--	0.59	--	--
ST3	--	--	0.76	--	--
ST4	--	--	0.54	--	--
ST5	--	--	0.79	--	--
INV1	--	--	--	0.64	--
INV2	--	--	--	0.71	--
INV3	--	--	--	0.65	--
INV4	--	--	--	0.59	--
INV5	--	--	--	0.86	--
INV6	--	--	--	0.78	--
INV7	--	--	--	0.71	--
INV8	--	--	--	0.76	--
INV9	--	--	--	0.70	--
BI1	--	--	--	--	0.64
BI2	--	--	--	--	0.73
BI3	--	--	--	--	0.64

PHI

	Servqual	Perceive	Satisfac	Involve	Behavior
Servqual	1.00				
Perceive	0.18	1.00			

Satisfac	0.54	0.39	1.00		
Involve	-0.08	0.81	0.33	1.00	
Behavior	0.10	0.81	0.62	0.83	1.00

THETA-DELTA

	SQ1	SQ3	SQ4	SQ8	SQ10	SQ11
SQ1	0.83					
SQ3	--	1.00				
SQ4	--	0.54	1.00			
SQ8	--	--	--	0.91		
SQ10	--	--	--	--	0.68	
SQ11	--	--	--	--	--	0.59
SQ12	--	--	--	--	--	--
SQ13	--	--	--	--	--	--
SQ14	--	--	--	--	--	--
SQ15	--	--	--	--	--	--
SQ16	--	--	--	--	--	--
SQ17	--	--	--	--	--	--
PV1	--	--	--	--	--	--
PV2	--	--	--	--	--	--
PV3	--	--	--	--	--	--
PV4	--	--	--	--	--	--
ST1	--	--	--	--	--	--
ST2	--	--	--	--	--	--
ST3	--	--	--	--	--	--
ST4	--	--	--	--	--	--
ST5	--	--	--	--	--	--
INV1	--	--	--	--	--	--
INV2	--	--	--	--	--	--
INV3	--	--	--	--	--	--
INV4	--	--	--	--	--	--
INV5	--	--	--	--	--	--
INV6	--	--	--	--	--	--
INV7	--	--	--	--	--	--
INV8	--	--	--	--	--	--
INV9	--	--	--	--	--	--
BI1	--	--	--	--	--	--
BI2	--	--	--	--	--	--
BI3	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA

	SQ12	SQ13	SQ14	SQ15	SQ16	SQ17
SQ12	0.55					
SQ13	--	0.68				

SQ14	--	--	0.86			
SQ15	--	--	--	0.86		
SQ16	--	--	--	--	1.00	
SQ17	--	--	--	--	--	0.75
PV1	--	--	--	--	--	--
PV2	--	--	--	--	--	--
PV3	--	--	--	--	--	--
PV4	--	--	--	--	--	--
ST1	--	--	--	--	--	--
ST2	--	--	--	--	--	--
ST3	--	--	--	--	--	--
ST4	--	--	--	--	--	--
ST5	--	--	--	--	--	--
INV1	--	--	--	--	--	--
INV2	--	--	--	--	--	--
INV3	--	--	--	--	--	--
INV4	--	--	--	--	--	--
INV5	--	--	--	--	--	--
INV6	--	--	--	--	--	--
INV7	--	--	--	--	--	--
INV8	--	--	--	--	--	--
INV9	--	--	--	--	--	--
BI1	--	--	--	--	--	--
BI2	--	--	--	--	--	--
BI3	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA

	PV1	PV2	PV3	PV4	ST1	ST2
PV1	0.36					
PV2	--	0.48				
PV3	--	--	0.40			
PV4	--	--	--	0.63		
ST1	--	--	--	--	0.78	
ST2	--	--	--	--	--	0.65
ST3	--	--	--	--	--	--
ST4	--	--	--	--	--	0.19
ST5	--	--	--	--	--	--
INV1	--	--	--	--	--	--
INV2	--	--	--	--	--	--
INV3	--	--	--	--	--	--
INV4	--	--	--	--	--	--
INV5	--	--	--	--	--	--
INV6	--	--	--	--	--	--
INV7	--	--	--	--	--	--
INV8	--	--	--	--	--	--
INV9	--	--	--	--	--	--

BI1	--	--	--	--	--	--
BI2	--	--	--	--	--	--
BI3	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA

	ST3	ST4	ST5	INV1	INV2	INV3
ST3	0.42					
ST4	--	0.71				
ST5	--	--	0.38			
INV1	--	--	--	0.59		
INV2	--	--	--	0.45	0.50	
INV3	--	--	--	--	--	0.57
INV4	--	--	--	--	--	--
INV5	--	--	--	--	--	--
INV6	--	--	--	--	--	--
INV7	--	--	--	--	--	--
INV8	--	--	--	--	--	--
INV9	--	--	--	--	--	--
BI1	--	--	--	--	--	--
BI2	--	--	--	--	--	--
BI3	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA

	INV4	INV5	INV6	INV7	INV8	INV9
INV4	0.65					
INV5	--	0.25				
INV6	--	--	0.40			
INV7	--	--	--	0.50		
INV8	--	--	--	--	0.42	
INV9	--	--	--	--	--	0.51
BI1	--	--	--	--	--	--
BI2	--	--	--	--	--	--
BI3	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA

	BI1	BI2	BI3
BI1	0.59		
BI2	--	0.47	
BI3	--	0.21	0.60

LAMPIRAN 4

OUTPUT LISREL SESUDAH PENGHAPUSAN VARIABEL TERAMATI

LISREL 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
 Scientific Software International, Inc.
 7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
 Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
 Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
 Use of this program is subject to the terms specified in the
 Universal Copyright Convention.
 Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Documents and Settings\RENI WAHYUNI\Desktop\LISREL\02 CFA 02.spj:

Input data dengan menggunakan SIMPLIS
 Berdasarkan model dari Lai dan Chen (2011)
 Raw data from file Data.psf
 Sample Size = 200
 Latent Variables Servqual Perceive Satisfac Involve Behavior
 Relationships

BI1 BI2 BI3 = Behavior
 INV1 INV2 INV3 INV4 INV5 INV6 INV7 INV8 INV9 = Involve
 ST1 ST2 ST3 ST4 ST5 = Satisfac
 PV1 PV2 PV3 PV4 = Perceive
 SQ1 SQ8 SQ10 SQ11 SQ12 SQ13 SQ14 SQ15 SQ17 = Servqual

Behavior = Servqual Perceive Satisfac Involve
 Involve = Servqual Perceive Satisfac
 Satisfac = Servqual Perceive
 Perceive = Servqual

Set error covariance between SQ15 and SQ14 to free
 Set error covariance between ST4 and ST2 to free
 Set error covariance between INV2 and INV1 to free
 Set error covariance between BI3 and BI2 to free

Set Error covariance of Behavior to 0

Method: Maximum Likelihood
 Admissibility Check Off
 Iteration = 200
 Options: SC
 Path Diagram
 End of Problem
 Input data dengan menggunakan SIMPLIS

Number of Iterations = 49

Input data dengan menggunakan SIMPLIS

Number of Iterations = 49

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$PV1 = 0.63 * Perceive, \text{Errorvar.} = 0.23, R^2_y = 0.64$$

(0.031)
7.38

$$PV2 = 0.48 * Perceive, \text{Errorvar.} = 0.21, R^2_y = 0.52$$

(0.046) (0.025)
10.42 8.38

$$PV3 = 0.61 * Perceive, \text{Errorvar.} = 0.25, R^2_y = 0.60$$

(0.054) (0.032)
11.32 7.73

$$PV4 = 0.38 * Perceive, \text{Errorvar.} = 0.24, R^2_y = 0.37$$

(0.044) (0.027)
8.56 9.13

$$ST1 = 0.27 * Satisfac, \text{Errorvar.} = 0.26, R^2_y = 0.22$$

(0.028)
9.39

$$ST2 = 0.36 * Satisfac, \text{Errorvar.} = 0.24, R^2_y = 0.35$$

(0.065) (0.027)
5.45 8.81

$$ST3 = 0.68 * Satisfac, \text{Errorvar.} = 0.33, R^2_y = 0.58$$

(0.11) (0.048)
6.10 6.98

$$\begin{array}{l} \text{ST4} = 0.31 * \text{Satisfac}, \text{Errorvar.} = 0.24, R_y = 0.29 \\ (0.061) \quad (0.027) \\ 5.19 \quad 9.06 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{ST5} = 0.59 * \text{Satisfac}, \text{Errorvar.} = 0.23, R_y = 0.61 \\ (0.097) \quad (0.034) \\ 6.14 \quad 6.65 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{INV1} = 0.36 * \text{Involve}, \text{Errorvar.} = 0.19, R_y = 0.41 \\ (0.020) \\ 9.38 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{INV2} = 0.40 * \text{Involve}, \text{Errorvar.} = 0.16, R_y = 0.50 \\ (0.020) \quad (0.018) \\ 19.58 \quad 9.14 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{INV3} = 0.41 * \text{Involve}, \text{Errorvar.} = 0.22, R_y = 0.43 \\ (0.050) \quad (0.024) \\ 8.07 \quad 9.35 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{INV4} = 0.32 * \text{Involve}, \text{Errorvar.} = 0.19, R_y = 0.35 \\ (0.043) \quad (0.020) \\ 7.46 \quad 9.52 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{INV5} = 0.42 * \text{Involve}, \text{Errorvar.} = 0.060, R_y = 0.75 \\ (0.042) \quad (0.0080) \\ 10.03 \quad 7.51 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{INV6} = 0.42 * \text{Involve}, \text{Errorvar.} = 0.12, R_y = 0.60 \\ (0.046) \quad (0.014) \\ 9.28 \quad 8.69 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{INV7} = 0.44 * \text{Involve}, \text{Errorvar.} = 0.19, R_y = 0.50 \\ (0.051) \quad (0.021) \\ 8.62 \quad 9.13 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{INV8} = 0.44 * \text{Involve}, \text{Errorvar.} = 0.14, R_y = 0.58 \\ (0.048) \quad (0.016) \\ 9.15 \quad 8.80 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{INV9} = 0.51 * \text{Involve}, \text{Errorvar.} = 0.27, R_y = 0.49 \\ (0.060) \quad (0.030) \\ 8.53 \quad 9.18 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{BI1} = 0.34 * \text{Behavior}, \text{Errorvar.} = 0.19, R_y = 0.38 \\ (0.020) \\ 9.40 \end{array}$$

$$\text{BI2} = 0.43 * \text{Behavior}, \text{Errorvar.} = 0.21, R^2 = 0.47$$

(0.054)	(0.023)
8.03	9.09

$$\text{BI3} = 0.49 * \text{Behavior}, \text{Errorvar.} = 0.43, R^2 = 0.36$$

(0.068)	(0.046)
7.20	9.42

$$\text{SQ1} = 0.38 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.69, R^2 = 0.17$$

(0.069)	(0.073)
5.50	9.42

$$\text{SQ8} = 0.21 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.41, R^2 = 0.099$$

(0.052)	(0.042)
4.07	9.69

$$\text{SQ10} = 0.48 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.52, R^2 = 0.31$$

(0.063)	(0.059)
7.55	8.82

$$\text{SQ11} = 0.46 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.30, R^2 = 0.41$$

(0.051)	(0.037)
9.01	8.13

$$\text{SQ12} = 0.51 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.29, R^2 = 0.47$$

(0.052)	(0.039)
9.78	7.64

$$\text{SQ13} = 0.48 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.46, R^2 = 0.33$$

(0.060)	(0.053)
7.91	8.68

$$\text{SQ14} = 0.20 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.31, R^2 = 0.11$$

(0.046)	(0.033)
4.34	9.64

$$\text{SQ15} = 0.26 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.60, R^2 = 0.10$$

(0.064)	(0.063)
4.16	9.67

$$\text{SQ17} = 0.29 * \text{Servqual}, \text{Errorvar.} = 0.25, R^2 = 0.25$$

(0.043)	(0.028)
6.77	9.09

$$\text{Error Covariance for ST4 and ST2} = 0.064$$

(0.020)
3.22

Error Covariance for INV2 and INV1 = 0.14
(0.017)
8.25

Error Covariance for BI3 and BI2 = 0.13
(0.026)
5.25

Error Covariance for SQ15 and SQ14 = 0.17
(0.034)
4.88

Structural Equations

Perceive = 0.18*Servqual, Errorvar.= 0.97 , R_y = 0.033
(0.088) (0.15)
2.05 6.37

Satisfac = 0.30*Perceive + 0.49*Servqual, Errorvar.= 0.62 , R_y = 0.38
(0.090) (0.11) (0.20)
3.35 4.54 3.09

Involve = 0.79*Perceive + 0.18*Satisfac - 0.31*Servqual, Errorvar.= 0.28 ,
R_y = 0.72
(0.10) (0.089) (0.082) (0.073)
7.69 2.08 -3.76 3.82

Behavior = 0.39*Perceive + 0.53*Satisfac + 0.37*Involve - 0.22*Servqual,
R_y = 1.00
(0.16) (0.13) (0.17) (0.11)
2.40 3.94 2.21 -1.97

Reduced Form Equations

Perceive = 0.18*Servqual, Errorvar.= 0.97, R_y = 0.033
(0.088)
2.05

Satisfac = 0.54*Servqual, Errorvar.= 0.71, R_y = 0.29
(0.11)
4.75

Involve = - 0.067*Servqual, Errorvar.= 1.00, R_y = 0.0045
(0.085)
-0.79

Behavior = 0.11*Servqual, Errorvar.= 0.99, $R^2 = 0.013$
 (0.10)
 1.10

Correlation Matrix of Independent Variables

Servqual

 1.00

Covariance Matrix of Latent Variables

	Perceive	Satisfac	Involve	Behavior	Servqual
Perceive	1.00				
Satisfac	0.39	1.00			
Involve	0.81	0.33	1.00		
Behavior	0.86	0.68	0.88	1.00	
Servqual	0.18	0.54	-0.07	0.11	1.00

W_A_R_N_I_N_G: Matrix above is not positive definite

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 392
 Minimum Fit Function Chi-Square = 852.10 (P = 0.0)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 812.15 (P = 0.0)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 420.15
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (342.34 ; 505.72)

Minimum Fit Function Value = 4.28
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 2.11
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (1.72 ; 2.54)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.073
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.066 ; 0.081)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 4.81
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (4.42 ; 5.24)
 ECVI for Saturated Model = 4.67
 ECVI for Independence Model = 36.50

Chi-Square for Independence Model with 435 Degrees of Freedom = 7202.58
 Independence AIC = 7262.58
 Model AIC = 958.15
 Saturated AIC = 930.00
 Independence CAIC = 7391.53
 Model CAIC = 1271.93

Saturated CAIC = 2928.72

Normed Fit Index (NFI) = 0.88

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.92

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.79

Comparative Fit Index (CFI) = 0.93

Incremental Fit Index (IFI) = 0.93

Relative Fit Index (RFI) = 0.87

Critical N (CN) = 108.44

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.034

Standardized RMR = 0.072

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.79

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.75

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.66

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
PV3	Satisfac	11.9	-0.18
INV7	Perceive	12.2	-0.26
BI1	Perceive	8.5	-0.28
BI1	Satisfac	17.7	0.25
BI1	Involve	16.0	-0.39

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
PV2	PV1	8.2	0.06
ST4	PV2	12.2	0.06
INV2	PV3	12.7	0.03
INV2	ST3	8.3	-0.03
INV5	INV4	16.7	-0.04
INV6	INV3	8.7	0.04
INV6	INV4	8.1	-0.03
INV6	INV5	28.5	0.04
INV7	INV1	10.3	0.03
INV7	INV2	10.8	-0.03
INV8	INV3	17.4	-0.06
INV9	INV5	9.6	-0.04
INV9	INV8	27.6	0.08
SQ8	INV5	10.3	0.04
SQ11	SQ10	10.9	0.11
SQ12	SQ10	11.4	-0.12
SQ13	PV3	9.9	0.09
SQ13	SQ10	8.7	-0.12
SQ15	INV5	17.9	-0.06
SQ15	SQ8	11.9	-0.11
SQ17	ST1	10.9	0.06

SQ17	SQ11	23.5	-0.11
SQ17	SQ14	8.0	-0.06
SQ17	SQ15	9.8	0.08

Input data dengan menggunakan SIMPLIS

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	Perceive	Satisfac	Involve	Behavior
	-----	-----	-----	-----
PV1	0.80	--	--	--
PV2	0.72	--	--	--
PV3	0.78	--	--	--
PV4	0.61	--	--	--
ST1	--	0.47	--	--
ST2	--	0.59	--	--
ST3	--	0.76	--	--
ST4	--	0.54	--	--
ST5	--	0.78	--	--
INV1	--	--	0.64	--
INV2	--	--	0.71	--
INV3	--	--	0.65	--
INV4	--	--	0.59	--
INV5	--	--	0.86	--
INV6	--	--	0.78	--
INV7	--	--	0.71	--
INV8	--	--	0.76	--
INV9	--	--	0.70	--
BI1	--	--	--	0.61
BI2	--	--	--	0.69
BI3	--	--	--	0.60

LAMBDA-X

	Servqual

SQ1	0.42
SQ8	0.32
SQ10	0.55
SQ11	0.64
SQ12	0.68
SQ13	0.58
SQ14	0.34
SQ15	0.32
SQ17	0.50

BETA

	Perceive	Satisfac	Involve	Behavior
Perceive	--	--	--	--
Satisfac	0.30	--	--	--
Involve	0.79	0.18	--	--
Behavior	0.39	0.53	0.37	--

GAMMA

	Servqual
Perceive	0.18
Satisfac	0.49
Involve	-0.31
Behavior	-0.22

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Perceive	Satisfac	Involve	Behavior	Servqual
Perceive	1.00				
Satisfac	0.39	1.00			
Involve	0.81	0.33	1.00		
Behavior	0.86	0.68	0.88	1.00	
Servqual	0.18	0.54	-0.07	0.11	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	Perceive	Satisfac	Involve	Behavior
	0.97	0.62	0.28	--

THETA-EPS

	PV1	PV2	PV3	PV4	ST1	ST2
PV1	0.36					
PV2	--	0.48				
PV3	--	--	0.40			
PV4	--	--	--	0.63		
ST1	--	--	--	--	0.78	
ST2	--	--	--	--	--	0.65
ST3	--	--	--	--	--	--
ST4	--	--	--	--	--	0.18
ST5	--	--	--	--	--	--

INV1	--	--	--	--	--	--
INV2	--	--	--	--	--	--
INV3	--	--	--	--	--	--
INV4	--	--	--	--	--	--
INV5	--	--	--	--	--	--
INV6	--	--	--	--	--	--
INV7	--	--	--	--	--	--
INV8	--	--	--	--	--	--
INV9	--	--	--	--	--	--
BI1	--	--	--	--	--	--
BI2	--	--	--	--	--	--
BI3	--	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	ST3	ST4	ST5	INV1	INV2	INV3
ST3	0.42	--	--	--	--	--
ST4	--	0.71	--	--	--	--
ST5	--	--	0.39	--	--	--
INV1	--	--	--	0.59	--	--
INV2	--	--	--	0.45	0.50	--
INV3	--	--	--	--	--	0.57
INV4	--	--	--	--	--	--
INV5	--	--	--	--	--	--
INV6	--	--	--	--	--	--
INV7	--	--	--	--	--	--
INV8	--	--	--	--	--	--
INV9	--	--	--	--	--	--
BI1	--	--	--	--	--	--
BI2	--	--	--	--	--	--
BI3	--	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	INV4	INV5	INV6	INV7	INV8	INV9
INV4	0.65	--	--	--	--	--
INV5	--	0.25	--	--	--	--
INV6	--	--	0.40	--	--	--
INV7	--	--	--	0.50	--	--
INV8	--	--	--	--	0.42	--
INV9	--	--	--	--	--	0.51
BI1	--	--	--	--	--	--
BI2	--	--	--	--	--	--
BI3	--	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	BI1	BI2	BI3
BI1	0.62		
BI2	--	0.53	
BI3	--	0.26	0.64

THETA-DELTA

	SQ1	SQ8	SQ10	SQ11	SQ12	SQ13
SQ1	0.83					
SQ8	--	0.90				
SQ10	--	--	0.69			
SQ11	--	--	--	0.59		
SQ12	--	--	--	--	0.53	
SQ13	--	--	--	--	--	0.67
SQ14	--	--	--	--	--	--
SQ15	--	--	--	--	--	--
SQ17	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA

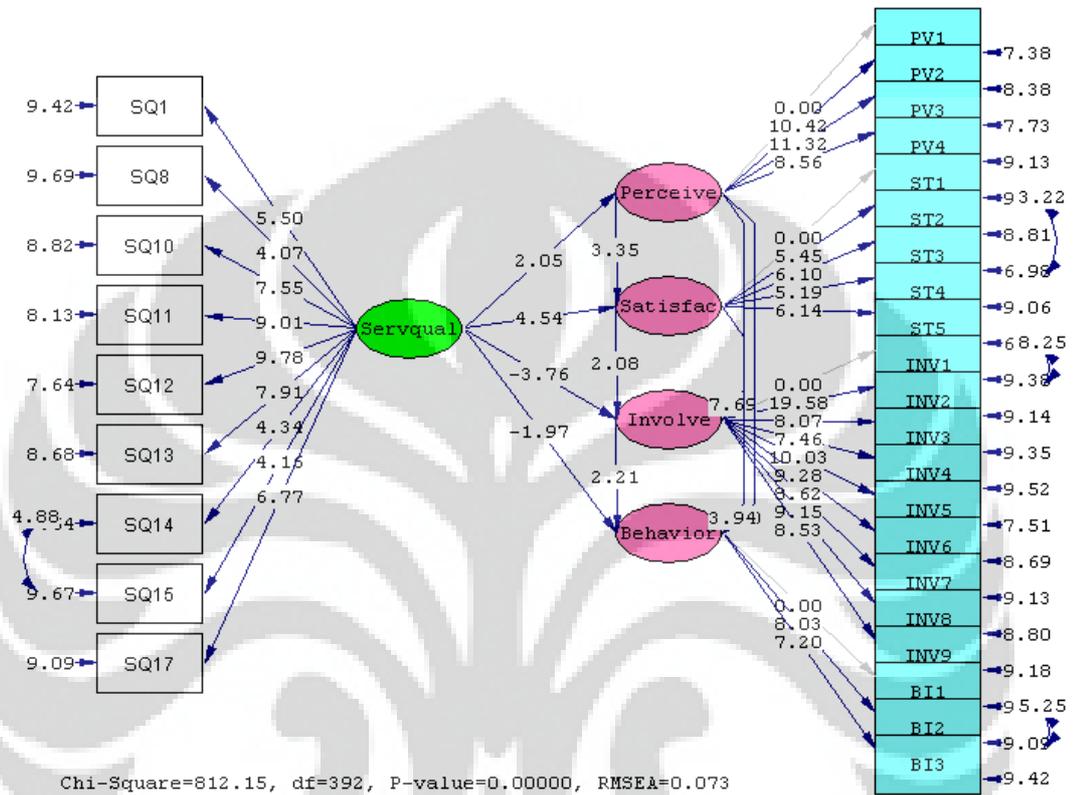
	SQ14	SQ15	SQ17
SQ14	0.89		
SQ15	0.34	0.90	
SQ17	--	--	0.75

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

Servqual	
Perceive	0.18
Satisfac	0.54
Involve	-0.07
Behavior	0.11

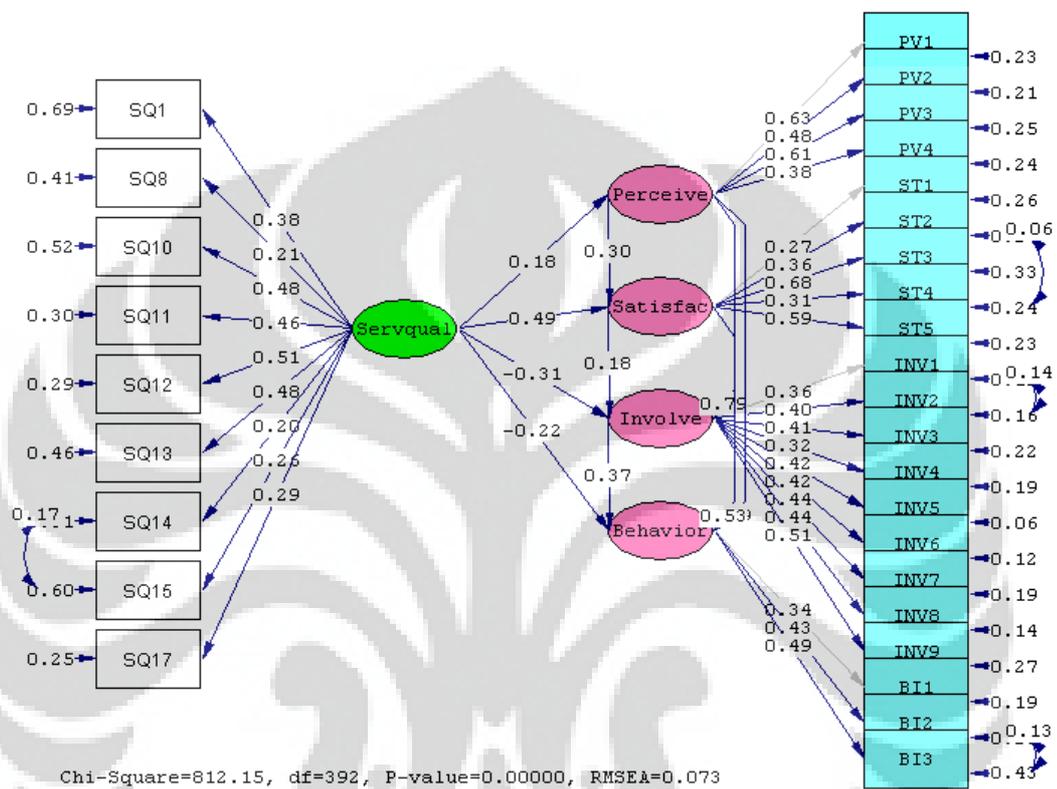
LAMPIRAN 5

PATH DIAGRAM BASIC MODEL – T-VALUE



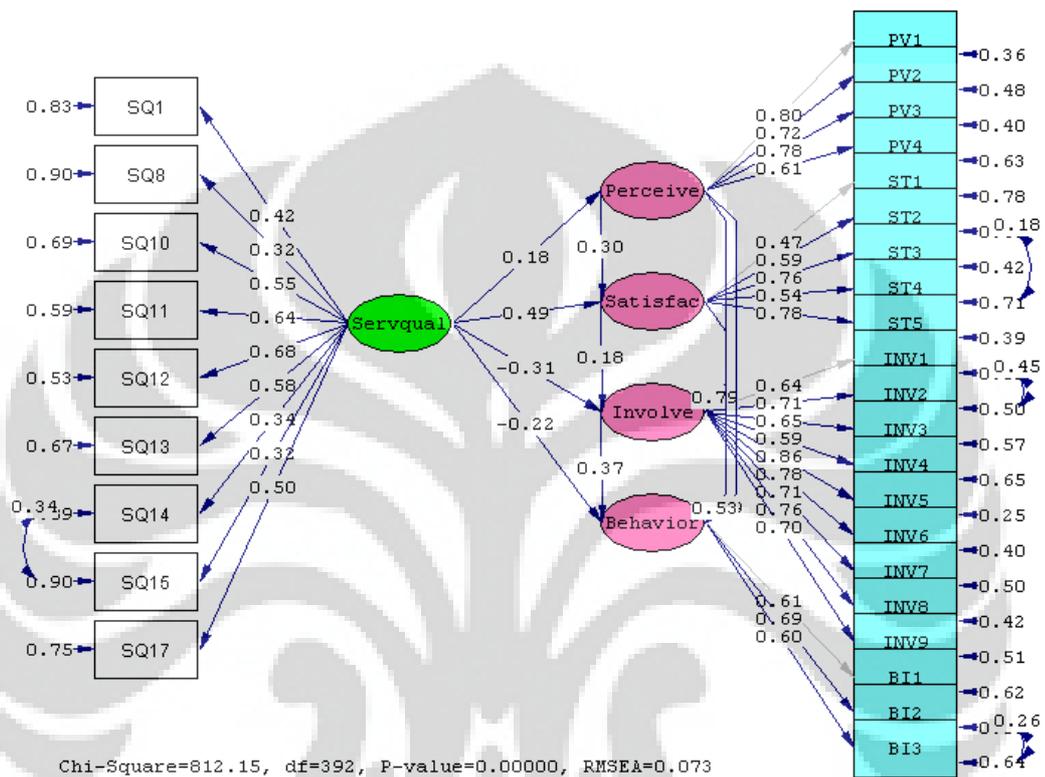
LAMPIRAN 6

PATH DIAGRAM BASIC MODEL – ESTIMATES

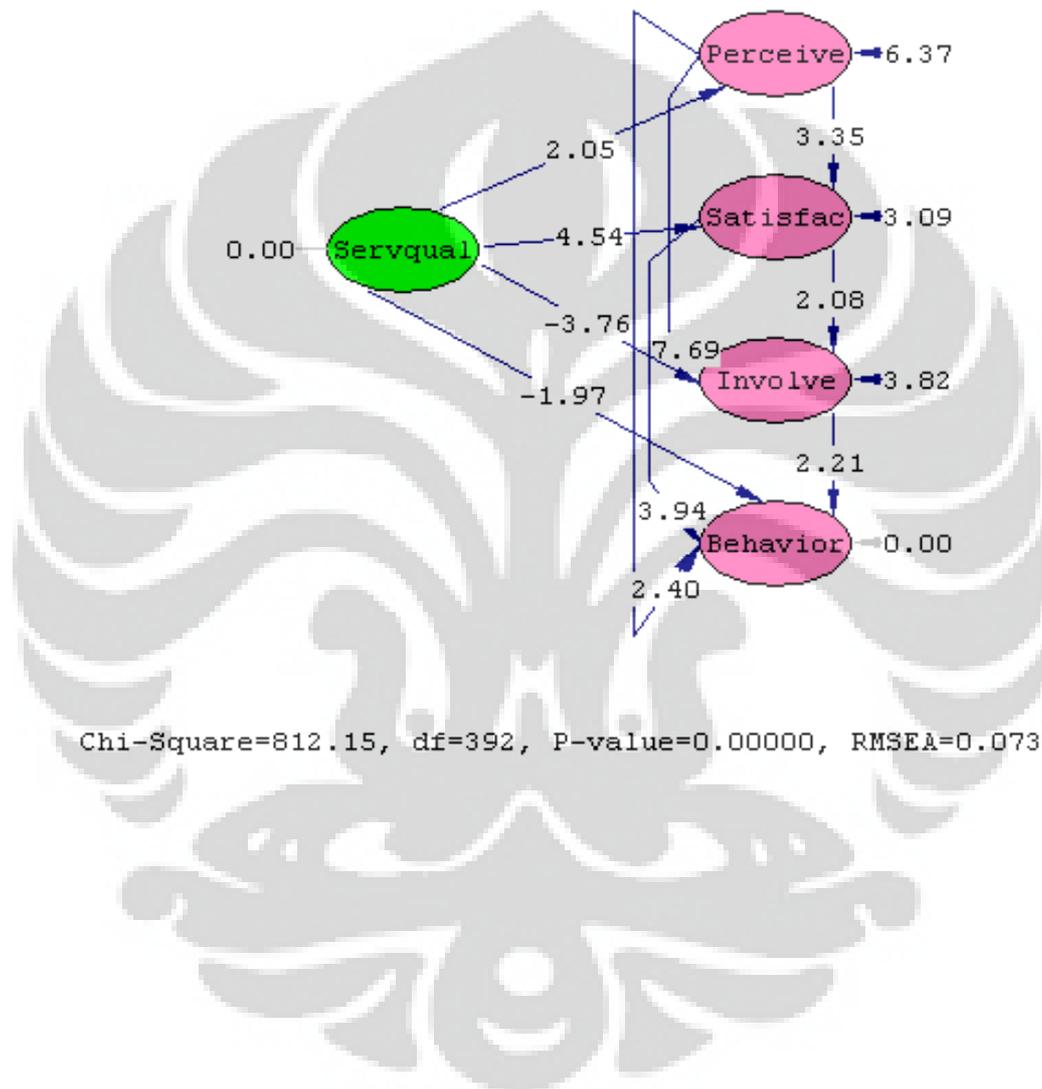


LAMPIRAN 7

PATH DIAGRAM BASIC MODEL – STANDARDIZED SOLUTION



LAMPIRAN 8

PATH DIAGRAM STRUCTURAL MODEL – T-VALUE

LAMPIRAN 9**PROFIL TRANSJAKARTA****A. Gambaran Umum**

Transjakarta atau disebut Busway adalah sebuah sistem transportasi bus cepat atau *Bus Rapid Transit* di Jakarta. Sistem ini dimodelkan berdasarkan sistem *TransMilenio* yang telah sukses diterapkan di Bogota, Kolombia. Perencanaan *Busway* telah dimulai sejak tahun 1997 oleh konsultan dari Inggris. Pada waktu itu direncanakan bus berjalan berlawanan dengan arus lalu lintas (*contra flow*) sehingga jalur tidak diserobot kendaraan lain. Tetapi perencanaan tersebut dibatalkan dengan pertimbangan keselamatan lalu lintas.

B. Visi dan Misi Transjakarta**1) Visi**

Busway sebagai angkutan umum yang mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, aman, nyaman, manusiawi, efisien, berbudaya dan bertaraf internasional.

2) Misi

- Meningkatkan kualitas hidup pengguna jasa layanan Sistem Transjakarta dan masyarakat DKI Jakarta pada umumnya;
- Menyediakan layanan transportasi publik yang aman, nyaman dan terjangkau di DKI Jakarta;
- Mengoptimalkan layanan transportasi publik yang efisien dari sisi biaya dan investasi, sehingga dapat berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan dalam jangka panjang;
- Mengefisiensikan waktu dari pengguna jasa layanan dan masyarakat pada umumnya, dengan berkurangnya waktu tempuh perjalanan;
- Mengurangi pencemaran udara dan menjaga kesehatan lingkungan di DKI Jakarta; Memberikan kualitas pelayanan yang baik, dengan memperhatikan keamanan dan kenyamanan pengguna jasa layanan;

- Mengusahakan tarif yang terjangkau bagi pengguna jasa layanan;
- Meningkatkan penggunaan Sistem Transjakarta Busway seluas-luasnya bagi masyarakat;
- Menjadikan BLUD Transjakarta Busway sebagai pengelola Sistem Transjakarta Busway yang profesional, kompeten, dan mandiri dari segi ekonomi;
- Mendorong penciptaan lapangan kerja yang seluas-luasnya bagi masyarakat melalui berbagai instansi dan perusahaan yang terkait dengan Sistem Transjakarta Busway; dan
- Mendorong perubahan budaya transportasi di masyarakat yang menghargai kualitas hidup, efisiensi waktu dan kesetaraan.

C. **Pengelola Transjakarta**

Badan Layanan Umum Transjakarta (BLUTJ) adalah pengelola Transjakarta yang awalnya bernama Badan Pengelola (BP) Transjakarta. Lembaga ini dibentuk pada tahun 2003 berdasarkan SK Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 110/2003 tentang Pembentukan BP Transjakarta. Pada tahun 2006 namanya kemudian diganti menjadi Badan Layanan Umum Transjakarta berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2006. BLUTJ bernaung di bawah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Lokasi kantor BLUD *Transjakarta Busway*, yaitu di Gedung Sudin PU Jakarta Timur, jalan Jatinegara Barat No. 142 Kampung Melayu - Jakarta Timur.

D. **Sistem Transjakarta**

Sistem Transjakarta Busway terdiri dari sarana dan prasarana yang memadai, sistem operasi dan pengendalian bus yang efektif, sistem tiket yang terkomputerisasi, sistem pengamanan yang handal dan petugas yang terlatih. Mulai dari perencanaan, pembangunan dan pengelolaan sistem Transjakarta disediakan oleh Pemerintah Daerah DKI Jakarta, sementara kegiatan operasional bus, operasional tiket dan kegiatan penunjang lainnya dilaksanakan bekerjasama dengan pihak operator. Operator bus yang melayani di koridor busway, yaitu : PT. Jakarta Exspress Trans, PT. Trans Batavi, PT. Jakarta Trans Metropolitan, PT.

Jakarta Mega Trans, PT. Prima Jasa Perdana Raya Utama dan PT. Eka Sari Lorena Transport.

E. Koridor-Koridor Transjakarta

1) Koridor 1 (Rute Kota – Blok M)

Koridor 1 mulai beroperasi pada tahun 2004. Panjang lintasan koridor 1 adalah 12,9 km. Halte-halte yang dilalui rute Kota – Blok M adalah sebagai berikut.

- Terminal Blok M
- Halte Masjid Agung
- Halte Bundaran Senayan
- Halte Gelora Bung Karno
- Halte Polda Metro
- Halte Semanggi Benhil
- Halte Karet
- Halte Setiabudi
- Halte Dukuh Atas 1 (Transfer ke koridor 4 dan 6)
- Halte Tosari
- Halte Bundaran HI
- Halte Sarinah
- Halte Bank Indonesia
- Halte Monumen Nasional
- Halte Harmoni Central Busway (Transfer ke koridor 2,3, dan 8)
- Halte Sawah Besar
- Halte Mangga Besar
- Halte Olimo
- Halte Glodok
- Halte Stasiun Kota

2) Koridor 2 (Rute Pulo Gadung – Harmoni)

Koridor 2 mulai beroperasi pada tahun 2006. Panjang lintasan koridor 2 adalah 14,3 km. Halte-halte yang dilalui rute Pulo Gadung – Harmoni, antara lain:

- Terminal Pulo Gadung
- Halte Bermis (dapat transfer ke koridor IV pukul 13:00-22:00 wib)
- Halte Pulomas
- Halte ASMI
- Halte Pedongkelan
- Halte Cempaka Mas (Transfer ke koridor 10)
- Halte RS Islam
- Halte Cempaka Tengah
- Halte Pasar Cempaka Putih
- Halte Rawa Selatan
- Halte Galur
- Halte Senen (Transfer ke koridor 5)
- Halte Atrium
- Halte RSPAD
- Halte Deplu
- Halte Gambir 1
- Halte Masjid Istiqlal
- Halte Juanda
- Halte Pecenongan
- Halte Harmoni *Central Busway* (Transfer ke koridor 1,3, dan 8)
- Halte Balaikota
- Halte Gambir 2
- Halte Kwitang

3) Koridor 3 (Rute Kalideres – Harmoni)

Koridor 3 mulai beroperasi pada tahun 2006. Panjang lintasan koridor 3 adalah 18,7 km. Halte-halte yang dilalui rute Kalideres – Harmoni, antara lain:

- Terminal Kalideres
- Halte Pesakih
- Halte Sumur Bor
- Halte Rawa Buaya
- Halte Jembatan Baru
- Halte Dispenda
- Halte Jembatan Gantung
- Halte Taman Kota
- Halte Indosiar
- Halte Jelambar
- Halte Grogol (Transfer ke koridor 8 dan 9)
- Halte Sumber Waras
- Halte Harmoni *Central Busway* (Transfer ke koridor 1,2, dan 8)
- Halte Pecenongan
- Halte Juanda
- Halte Pasar Baru

4) Koridor 4 (Rute Pulo Gadung – Dukuh Atas)

Pembangunan koridor 4 dimulai tahun 2006 dan mulai efektif beroperasi pada tahun 2007. Halte-halte yang dilalui rute Pulo Gadung – Dukuh Atas, antara lain:

- Terminal Pulo Gadung
- Halte Pasar Pulo Gadung
- Halte Tugas
- Halte Layur
- Halte Pemuda Rawamangun
- Halte Velodrome
- Halte Sunan Giri (dapat transfer ke koridor 2 pukul 13:00-22:00 wib)
- Halte UNJ
- Halte Pramuka BPKP (Transfer ke koridor 10)
- Halte Pramuka LIA
- Halte Utan Kayu

- Halte Pasar Genjing
- Halte Matraman (Transfer ke koridor 5)
- Halte Manggarai
- Halte Pasar Rumput
- Halte Halimun (Transfer ke koridor 6)
- Halte Dukuh Atas 2 (Transfer ke koridor 1 dan 6)

5) Koridor 5 (Rute Kampung Melayu – Ancol)

Pembangunan koridor 5 dimulai tahun 2006 dan mulai efektif beroperasi pada tahun 2007. Halte-halte yang dilalui rute Kampung Melayu – Ancol, yaitu:

- Terminal Kampung Melayu (Transfer ke koridor 7)
- Halte Pasar Jatinegara - Ke arah Kampung Melayu
- Halte Kebon Pala
- Halte Slamet Riyadi
- Halte Tegalan
- Halte Matraman 1 (Transfer ke koridor 4)
- Halte Salemba Carolus (Mulai 10 September 2008)
- Halte Salemba UI
- Halte Kramat Sentiong NU
- Halte Pal Putih
- Halte Central Senen (Transfer ke koridor 2)
- Halte Budi Utomo
- Halte Pasar Baru Timur
- Halte Gn. Sahari Mangga Dua (Mulai 10 September 2008)
- Halte Jembatan Merah
- Halte Pademangan
- Halte Ancol

6) Koridor 6 (Rute Ragunan – Dukuh Atas)

Pembangunan koridor 6 dimulai tahun 2006 dan mulai efektif beroperasi pada tahun 2007. Halte-halte yang dilalui rute Ragunan – Dukuh Atas, antara lain:

- Halte Ragunan
- Halte Departemen Pertanian
- Halte SMK 57
- Halte Jati Padang
- Halte Pejaten
- Halte Buncit Indah
- Halte Warung Jati
- Halte Imigrasi
- Halte Duren Tiga
- Halte Mampang Prapatan
- Halte Kuningan Timah (Transfer ke koridor 9)
- Halte Patra Kuningan
- Halte Departemen Kesehatan
- Halte Gelanggang Olahraga Sumantri
- Halte Karet Kuningan
- Halte Kuningan Madya
- Halte Setiabudi Aini
- Halte Latuharhari
- Halte Halimun (Transfer ke koridor 4)
- Halte Dukuh Atas 2 (Transfer ke koridor 1 dan 4)

7) Koridor 7 (Rute Kampung Rambutan – Kampung Melayu)

Pembangunan koridor 7 dimulai tahun 2006 dan mulai efektif beroperasi pada tahun 2007. Halte-halte yang dilalui rute Kampung Rambutan – Kampung Melayu, antara lain:

- Terminal Kampung Rambutan
- Halte Tanah Merdeka - Ke arah Kampung Melayu
- Halte Flyover Raya Bogor (Pasar Rebo / Makro)

- Halte RS Harapan Bunda
- Halte Pasar Induk Kramat Jati
- Halte Pasar Kramat Jati
- Halte PGC Cililitan(Transfer ke koridor 9)
- Halte Sutoyo BKN
- Halte Cawang UKI (Transfer ke koridor 10)
- Halte Cawang BNN
- Halte Cawang Otista
- Halte Gelanggang Remaja
- Halte Bidara Cina
- Terminal Kampung Melayu (Transfer ke koridor 5)

8) Koridor 8 (Rute Lebak Bulus – Harmoni)

Pembangunan koridor 8 dimulai tahun 2007 dan mulai beroperasi pada tahun 2009. Panjang lintasan koridor 8 kurang lebih 29 km. Halte-halte yang dilalui rute Lebak Bulus – Harmoni, antara lain:

- Terminal Lebak Bulus
- Halte Pondok Pinang
- Halte Pondok Indah 1
- Halte Pondok Indah 2 (memiliki jembatan penghubung langsung dengan Pondok Indah Mall)
- Halte Tanah Kusir Kodim
- Halte Kebayoran Lama Bungur
- Halte Pasar Kebayoran Lama
- Halte Simprug
- Halte Permata Hijau
- Halte Permata Hijau RS Medika
- Halte Pos Pengumben
- Halte Kelapa Dua Sasak
- Halte Kebon Jeruk
- Halte Duri Kepa
- Halte Kedoya Raya

- Halte Kedoya Green Garden
- Halte Grogol 2 (Transfer ke koridor 3 dan 9)
- Halte S Parman Central Park
- Halte Tomang Mandala
- Halte RS Tarakan
- Halte Petojo
- Halte Harmoni Central Busway (Transfer ke koridor 1, 2, 3)

9) Koridor 9 (Rute Pinang Ranti - Pluit)

Koridor 9 mulai beroperasi pada tahun 2010. Panjang lintasan koridor 9 adalah 29,9 km. Bus Gandeng Koridor 9 hanya sampai PGC dan tidak sampai ke Pinang Ranti. Halte-halte yang dilalui rute Pinang Ranti - Pluit, antara lain:

- Terminal Pinang Ranti
- Halte Garuda Taman Mini
- Masuk Tol Jagorawi
- Keluar Tol Jagorawi
- Halte Pusat Grosir Cililitan (hanya bus gandeng)
- Halte Cawang UKI
- Halte Cawang BNN
- Halte Cawang Ciliwung
- Halte Cikoko Stasiun Cawang
- 2 Halte Tebet
- Halte Pancoran
- 2 Halte Pancoran Barat
- 2 Halte Tegal Parang
- Halte Kuningan Barat (Transfer ke koridor 6)
- 2 Halte Gatot Subroto Jamsostek
- 2 Halte Gatot Subroto LIPI
- 2 Halte Semanggi (Transfer ke koridor 1)
- 2 Halte JCC Senayan
- 2 Halte Slipi Petamburan

- 2 Halte Slipi Kemanggisan
- 2 Halte S Parman Harapan Kita
- 2 Halte S Parman Podomoro City
- Halte Grogol 2 (Transfer ke koridor 3 dan 8)
- 2 Halte Latumenten Stasiun KA
- Halte Jembatan Besi
- Halte Jembatan Dua
- Halte Jembatan Tiga
- Halte Penjaringan
- Halte Pluit (Pluit Village Mall, yg diubah dari Mega Mal Pluit)

10) Koridor 10 (Rute Cililitan – Tanjung Priok)

Koridor 10 mulai beroperasi pada tahun 2010. Panjang lintasan koridor 10 adalah 19 km. Halte-halte yang dilalui rute Rute Cililitan – Tanjung Priok, yaitu:

- Halte Cililitan 2 (PGC 2)
- Halte Sutoyo BKN
- Halte Cawang UKI (Transfer ke koridor 7)
- Halte Cawang Sutoyo
- Halte Panjaitan Panas
- Halte Kebon Nanas Cipinang
- Halte Prumpung Pedati
- Halte Bea Cukai Ahmad Yani
- Halte Utan Kayu Rawamangun
- Halte Pramuka BPKP 2 (Transfer ke koridor 4)
- Halte Kayu Putih Rawasari
- Halte Pulomas Pacuan Kuda
- Halte Cempaka Putih
- Halte Cempaka Timur 2 (Transfer ke koridor 2)
- Halte Yos Sudarso Kodamar
- Halte Sunter Kelapa Gading
- Halte Plumpang Pertamina

- Halte Walikota Jakarta Utara
- Halte Permai Koja
- Halte Enggano
- Halte Tanjung Priok

F. Bus Transjakarta

Model bus Transjakarta ada 2 macam, yaitu si single decker bus (bus tunggal) dan articulated bus (bus gandeng). Semua armada Transjakarta disertai dengan gambar elang bondol terbang sambil mencengkram beberapa buah salak di bagian eksterior. Bahan bakar yang digunakan di koridor 1 dan 10 adalah bio solar. Untuk Koridor 2 - 9 berbahan bakar gas.

Bus yang digunakan sebagai bus Transjakarta adalah:

- 1) Koridor 1: bus Mercedes-Benz dan Hino berwarna merah dan kuning (PT. Jakarta Express Trans).
- 2) Koridor 2: bus Daewoo berwarna biru-putih, dan warna abu-abu (PT. Trans Batavia).
- 3) Koridor 3: bus Daewoo berwarna kuning-merah, dan warna abu-abu (PT. Trans Batavia).
- 4) Koridor 4: bus Daewoo dan Hyundai (PT. Jakarta Trans Metropolitan), bus Hino (PT. Primajasa Perdayana Utama) berwarna abu-abu.
- 5) Koridor 5: bus gandeng HuangHai dan bus Daewoo (PT. Jakarta Mega Trans), bus gandeng Komodo (PT. Eka Sari Lorena) berwarna abu-abu.
- 6) Koridor 6: bus Daewoo dan Hyundai (PT. Jakarta Trans Metropolitan), bus Hino (PT. Primajasa Perdayana Utama) berwarna abu-abu.
- 7) Koridor 7: bus Daewoo dan Hyundai (PT. Jakarta Mega Trans), bus Hino (PT. Eka Sari Lorena) berwarna abu-abu.
- 8) Koridor 8: bus Hino (PT. Eka Sari Lorena) bus Hino (PT. Primajasa Perdayana Utama) berwarna abu-abu.
- 9) Koridor 9: bus Hyundai (PT. Bianglala Metropolitan) & (PT. Trans Mayapada Busway), bus gandeng Komodo (PT. Bianglala Metropolitan) berwarna merah dan kuning.

- 10) Koridor 10: bus Hyundai (PT. Bianglala Metropolitan), Mercedes-Benz dan Hino (PT. Jakarta Express Trans) berwarna merah dan kuning (bantuan koridor 1).

Bus-bus ini dibangun dengan menggunakan bahan-bahan pilihan. Untuk interior langit-langit bus, menggunakan bahan yang tahan api sehingga jika terjadi percikan api tidak akan menjalar. Untuk kerangkanya, menggunakan Galvanil, suatu jenis logam campuran seng dan besi yang kokoh dan tahan karat.

Bus *Transjakarta* memiliki pintu yang terletak lebih tinggi dibanding bus lain sehingga hanya dapat dinaiki dari halte khusus *busway* (juga dikenal dengan sebutan *shelter*). Pintu tersebut terletak di bagian tengah kanan dan kiri. Untuk bus gandeng memiliki tiga pasang pintu yaitu bagian depan, tengah, belakang kanan dan kiri. Sedangkan bus single di koridor 4 - 9 memiliki dua pasang pintu, yaitu bagian depan dan belakang kanan dan kiri

Pintu bus menggunakan sistem lipat otomatis yang dapat dikendalikan dari konsol yang ada di panel pengemudi. Untuk bus koridor 2 - 8, mekanisme pembukaan pintu telah diubah menjadi sistem geser untuk lebih mengakomodasi padatnya penumpang pada jam-jam tertentu, di dekat kursi-kursi penumpang yang bagian belakangnya merupakan jalur pergeseran pintu, dipasang pengaman yang terbuat dari gelas akrilik untuk menghindari terbenturnya bagian tubuh penumpang oleh pintu yang bergeser.

Setiap bus dilengkapi dengan papan pengumuman elektronik dan pengeras suara yang memberitahukan halte yang akan segera dilalui kepada para penumpang dalam 2 bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Setiap bus juga dilengkapi dengan sarana komunikasi radio panggil yang memungkinkan pengemudi untuk memberikan dan mendapatkan informasi terkini mengenai kemacetan, kecelakaan, barang penumpang yang tertinggal, dan lain-lain. Khusus di koridor 5 dilengkapi papan nomor bus contoh : JMT 053. Sementara di koridor 9 dan 10 dilengkapi papan jurusan bus contoh 09. PLUIT atau 09. PINANG RANTI dan 10. TANJUNG PRIOK atau 10. CILILITAN

Untuk keselamatan penumpang disediakan 8 buah palu pemecah kaca yang terpasang di beberapa bingkai jendela dan 3 buah pintu darurat (koridor 1 - 3

dan 10), 1 pintu darurat (koridor 4 - 9) yang bisa dibuka secara manual untuk keperluan evakuasi cepat dalam keadaan darurat, serta dua tabung pemadam api di depan dan di belakang.

Untuk menjaga agar udara tetap segar, terutama pada jam-jam sibuk, mulai bulan Januari 2005 secara bertahap di setiap bus telah di pasang alat pengharum ruangan otomatis, yang secara berkala akan melakukan penyemprotan parfum.

G. Tarif

Tarif tiket Transjakarta adalah Rp. 3.500 per perjalanan. Penumpang yang pindah jalur dan/atau transit antar koridor tidak perlu membayar tarif tambahan asalkan tidak keluar dari halte. Bagi penumpang yang membeli tiket pukul 5-7 pagi, mereka dapat memperoleh tiket dengan harga yang lebih ekonomis yaitu Rp. 2.000. Mulai 2006, kartu chip JakCard, dilancarkan oleh PT Bank DKI, boleh digunakan untuk membayar tarif.

H. Halte

Halte-halte Transjakarta berbeda dari halte-halte bus biasa. Selain letaknya yang berada di tengah jalan, bahkan di halte di depan gedung pertokoan Sarinah dan Kantor Perserikatan Bangsa-Bangsa, diberi fasilitas lift.

Konstruksi halte didominasi oleh bahan alumunium, baja, dan kaca. Ventilasi udara diberikan dengan menyediakan kisi-kisi alumunium pada sisi halte. Lantai halte dibuat dari pelat baja. Pintu halte menggunakan sistem geser otomatis yang akan langsung terbuka pada saat bus telah merapat di halte. Jembatan penyebrangan yang menjadi penghubung halte dibuat landai (dengan perkecualian beberapa halte, seperti halte Bunderan HI) agar lebih ramah terhadap orang cacat. Lantai jembatan menggunakan bahan yang sama dengan lantai halte (dengan pengecualian pada beberapa jembatan penyeberangan seperti halte Jelambar dan Bendungan Hilir yang masih menggunakan konstruksi beton).

Waktu beroperasi halte-halte ini adalah 05:00–22:00 WIB. Apabila setelah pukul 22:00 masih ada penumpang di dalam halte yang belum terangkut karena kendala teknis operasional, maka jadwal operasi akan diperpanjang secukupnya

untuk mengakomodasi kepentingan para penumpang yang sudah terlanjur membeli tiket tersebut.

Untuk dapat memasuki halte, setelah membeli tiket (Single Trip), calon penumpang harus memasukkan tiket ke mesin pemeriksa tiket (atau biasa disebut barrier), setelah itu secara otomatis pintu palang tiga di barrier dapat berputar dan dilewati calon penumpang.

Untuk menjaring penumpang di berbagai tempat, disediakan beberapa bus feeder atau pengumpan. Bus ini menghubungkan berbagai daerah dengan salah satu halte Transjakarta seperti di dekat Ratu Plaza (halte Bundaran Senayan) walaupun tetap menggunakan halte bus biasa. Beberapa contoh bus feeder ini antara lain adalah bus yang melayani daerah Bintaro dan BSD.

Sejak tanggal 28 Mei 2009, pengguna internet dapat memantau kondisi pada beberapa halte melalui aplikasi webcam yang dapat dikunjungi di <http://www.transjakarta.co.id/haltecam.php>. Kamera-kamera yang digunakan sebenarnya telah terpasang sejak lama, namun baru dibuka untuk kalangan umum secara online.

- 1) Koridor 1
Blok M, Bundaran Senayan, Gelora Bung Karno, Polda Metro, Bendungan Hilir, Karet, Setiabudi, Dukuh Atas 1, Tosari, Bundaran HI, Sarinah, Bank Indonesia, Monas, Harmoni, Mangga Besar, Kota.
- 2) Koridor 2
Gambir 1, Gambir 2, Pulogadung
- 3) Koridor 3
Kalideres
- 4) Koridor 4
Dukuh Atas 2, Matraman
- 5) Koridor 5
Ancol, Central Senen, Kampung Melayu
- 6) Koridor 6
Duren Tiga, Kuningan Timur, Latuharhari, Mampang Prapatan, Ragunan
- 7) Koridor 7
Kampung Rambutan

I. Pengembangan Jalur

Dalam upaya meningkatkan layanan Transjakarta, Badan Layanan Umum (BLU) Transjakarta memodifikasi jalur-jalur yang ada. BLUTJ pertama kali melaksanakan ujicoba modifikasi jalur-jalur tersebut pada tanggal 1 November 2007.

1) Jalur Pulo Gadung - Kalideres

Diujicoba sejak tanggal 1 November 2007 dan sering disebut sebagai rute Express, dengan menggabungkan koridor 2 dan 3 dan dilayani 30 armada. Sejak munculnya koridor 8 diadakan rotasi rute di antara 30 armada tersebut dengan perincian:

- Di hari libur 30 armada tersebut seluruhnya melalui rute Kalideres - Jelambar - Roxy - Harmoni
- Di hari kerja 15 armada melalui Kalideres - Jelambar - Roxy - Harmoni, sedangkan 15 sisanya melalui Kalideres - Jelambar - Tomang - Harmoni.

Mulai 2 November 2009, 30 armada di jalur ini tidak lagi melayani rute Kalideres - Jelambar - Tomang - Harmoni. Tanpa membedakan hari kerja atau libur, seluruh armada jalur ini melalui rute Kalideres - Jelambar - Roxy - Harmoni.

2) Jalur PGC - Senen Sentral

Mulai diujicoba pada tanggal 1 November 2007, merupakan jalur khusus yang dibuka hanya pada hari Senin - Jumat, beberapa sumber menyatakan bahwa hal ini disebabkan rendahnya mobilitas pengguna Transjakarta ke Ancol selama hari kerja. Namun pada perkembangannya, rute ini tetap melayani pada hari Sabtu-Minggu dan hari libur. Rutenya melewati seluruh halte dari PGC - Senen Sentral (kecuali Halte Kampung Melayu).

3) Jalur PGC - Ancol

Merupakan jalur khusus yang dibuka hanya pada hari Sabtu dan Minggu, sebagai pengganti rute PGC - Atrium. Mulai diujicoba sejak tanggal 1

November 2007, beberapa sumber menyatakan bahwa hal ini disebabkan tingginya kebutuhan penumpang Transjakarta ke obyek Wisata di Ancol. Namun pada perkembangannya, saat ini rute PGC-Ancol tetap beroperasi di hari kerja. Rutenya melewati seluruh Halte dari PGC- Ancol (kecuali Halte Kp.Melayu dan Senen Sentral)

4) Jalur Kampung Rambutan - Cawang UKI

Mulai tanggal 5 - 7 Agustus 2009 Badan Layanan Umum Transjakarta (BLUTJ) Busway melakukan uji coba jalur Kp. Rambutan – Cawang UKI mulai pukul 06.00-08.00 WIB. Rute Kp. Rambutan - Cawang UKI berputar di *U turn* Halim langsung masuk tol hingga keluar di Hek Kramat Jati, oleh karenanya halte yang tidak disinggahi yaitu:

- Halte Cawang UKI
- BKN
- PGC (Cililitan)
- Pasar Kramat Jati

Uji coba ini dilakukan untuk mempercepat pelayanan di Koridor 7 (Kp. Rambutan - Kp. Melayu) yang terhambat di daerah Kramat Jati yang jalurnya mix traffic. Jalur ini juga untuk mengoptimalkan jalur yang sudah berjalan yaitu jalur PGC - Ancol dan PGC - Senen. Selama uji coba, di kaca bus dipasang informasi jalur agar penumpang tidak salah naik bus.

5) Jalur Cawang UKI - Kampung Melayu

Dimulai ujicobanya bersamaan dengan ujicoba jalur Kampung Rambutan - Cawang UKI.

6) Jalur Ragunan - Kota / Kota - Ragunan

Mulai beroperasi pada tanggal 1 September 2009 antara jam 06:30 - 07:00 saja dengan dilayani oleh armada koridor 1. Dari arah Ragunan, selepas halte Setiabudi Aini bus tidak akan berhenti di halte Halimun dan Latuharhari melainkan langsung menuju halte Bundaran HI (koridor 1)

menuju arah Kota. Arah sebaliknya (Kota - Ragunan) beroperasi antara jam 18.30 - 20.00, dilayani dengan armada koridor 1. Dari arah Kota, setelah Bunderan HI, keluar jalur (tidak lewat Tosari), lalu berbelok menuju jalan Setiabudi Tengah dan berhenti di Halte Dukuh Atas 2 (koridor 4 / 6) menuju Ragunan.

7) Grogol 2 - Harmoni

Rute Grogol 2 - Harmoni hanya ada pada hari kerja dan dibuat untuk mengakomodasi penumpang yang akan naik/turun di beberapa halte yang tidak dilalui koridor 8 pada hari kerja. Halte-halte yang dilalui dari Grogol 2 menuju Harmoni:

- Grogol 2
- Tomang Taman Anggrek
- Tomang Mandala
- RS Tarakan
- Petojo
- Harmoni.

Halte-halte yang dilalui dari Harmoni menuju Grogol 2:

- Harmoni
- Juanda
- Pecenongan
- Petojo
- RS Tarakan
- Tomang Mandala
- Tomang Taman Anggrek
- Grogol 2

8) TU Gas - Dukuh Atas 2

Rute TU Gas-Dukuh Atas 2 merupakan versi pendek dari koridor 4. Rute alternatif ini dibuat untuk mempercepat perputaran koridor 4 karena hambatan di Pasar Pulogadung dan sewaktu masuk/keluar Terminal

Pulogadung dari/ke jalan Raya Bekasi. Halte-halte yang dilalui sama seperti koridor 4, tetapi tidak sampai Pulogadung dan berputar di halte TU Gas.

9) Jalur Harmoni – PGC

Mulai diujicoba sejak tanggal 2 November 2009. Melalui halte-halte Harmoni, Pecenongan, Juanda, Ps. Baru, Pal Putih (melalui flyover Senen), Kramat Sentiong, Salemba, Matraman I, Tegalan, Slamet Riyadi, Kebon Pala, Pasar Jatinegara, Bidara Cina, Gelanggang Remaja, Cawang Otista, BNN, Cawang UKI, BKN, PGC (Cililitan).

10) Jalur Kalideres - Bundaran Senayan

Jalur yang mulai diujicoba sejak tanggal 20 Januari 2010 ini merupakan gabungan dari Koridor 3 dan sebagian koridor 1 yang beroperasi dari Kalideres sampai Harmoni (koridor 3) kemudian menuju halte Monumen Nasional hingga halte Bundaran Senayan di Koridor 1 dan berputar di bundaran Senayan. Waktu operasional rute ini adalah hari Senin - Jumat pada pukul 07:00 - 10:00 WIB di pagi hari dan 16:00 - 20:00 WIB di sore/malam hari. Selanjutnya waktu mulai operasi pagi diubah menjadi jam 6:30 pagi. Rute ini dilayani oleh 5 armada yang semuanya dioperasikan PT. Trans Batavia.

J. Perencanaan Pengembangan Koridor

Untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang, Transjakarta berencana untuk mengembangkan beberapa koridor.

1) Koridor 11 (Rute Kampung Melayu – Pulo Gebang)

Jalan-jalan yang dilewati, yaitu jalan Jatinegara Barat Raya, Matraman Raya, Bekasi Barat Raya, Bekasi Timur Raya, I Gusti Ngurah Rai, Pondok Kopi Timur, dan Lingkar Luar Timur. Sedangkan untuk arah sebaliknya, yaitu jalan Tol Lingkar Luar Timur, I Gusti Ngurah Rai, Bekasi Timur Raya, Bekasi Barat Raya, dan Jatinegara Timur.

Rencana Halte, antara lain:

- Halte Kampung Melayu (Transfer ke Koridor 5 dan 7)
- Halte Pasar Jatinegara
- Halte Jatinegara Mester
- Halte Stasiun Jatinegara (Transfer ke Koridor 10)
- Halte Pasar Induk Cipinang
- Halte Migrasi
- Halte Taman Cipinang
- Halte Klender
- Halte SMU 12
- Halte Mall Klender
- Halte PMI
- Halte Kampung Sumur
- Halte Buaran
- Halte PPP
- Halte Bioskop Buaran
- Halte Stasiun Buaran
- Halte Prapatan 2
- Halte Klinik
- Halte Walikota Jakarta Timur
- Halte Pulogebang

2) Koridor 12 (Rute Pluit - Tanjung Priok)

Jalan yang dilewati adalah jalan

Pluit Pemaï, Pluit Timur Raya, Pluit Indah, Pluit Putri, Jembatan Tiga, Jembatan Dua, Pangeran Tubagus Angke, Pasar Pagi, Mangga Dua, Gunung Sahari, dan RE Martadinata.

Rencana halte transfer, antara lain:

- Halte Pluit (Transfer ke Koridor 9)
- Halte Penjaringan (Transfer ke Koridor 9)
- Halte Jembatan Tiga (Transfer ke Koridor 9)
- Halte Jembatan Dua (Transfer ke Koridor 9)

- Halte Pademangan (Transfer ke Koridor 5)
- Halte Tanjung Priok (Transfer ke Koridor 10)

3) Koridor 13 (Rute Blok M – Pondok Kelapa)

Jalan yang dilewati yaitu jalan Sultan Hasanuddin, Wolter Monginsidi, Kapten Tendean, Gatot Subroto, MT Haryono, DI Panjaitan, dan Kalimalang. Pada Koridor ini belum ditentukan jumlah halte yang akan dibangun. Namun bus ini akan melewati Blok M-Tendean- Cawang-Kalimalang.

Rencana halte transfer, yaitu:

- Halte Blok M (Transfer ke Koridor 1 dan 15)
- Halte Mampang (Transfer ke koridor 6)
- Halte Pancoran Barat (Transfer ke Koridor 9)
- Halte Pancoran Tugu (Transfer ke Koridor 9)
- Halte Tebet BKPM (Transfer ke Koridor 9)
- Halte Cikoko Stasiun Cawang (Transfer ke Koridor 9)
- Halte Cawang Ciliwung (Transfer ke Koridor 9)
- Halte BNN (Transfer ke Koridor 7 dan 9)
- Halte Cawang Sutoyo (Transfer ke Koridor 9 dan 10)

4) Koridor 14 (Rute Manggarai – Depok)

Jalan yang dilewati adalah jalan Doktor Suharjo, Profesor Doktor Supomo, Pasar Minggu Raya, Tanjung Barat, Lenteng Agung, dan jalan Margonda Raya.

Rencana halte koridor 14, yaitu:

- Halte Manggarai
- Halte STIE Muhammadiyah
- Halte Toba
- Halte RS Budhi Jaya
- Halte Menteng Pulo
- Halte Balai Sudirman
- Halte Pal Batu

- Halte Univ. Sahid
- Halte Honda
- Halte Pancoran
- Halte Rs. Triloka
- Halte Sucofindo
- Halte SMK 48
- Halte Pasar Minggu Baru
- Halte Alfa
- Halte Asrama Brimob
- Halte Masjid At Taqwa
- Halte Terminal Pasar Minggu
- Halte Flyover Simatupang
- Halte Stasiun Tanjung Barat
- 2 Halte Bunda Kandung
- 2 Halte Petronas, Pom Bensin
- 2 Halte ISSIP
- 2 Halte Lenteng Agung
- 2 Halte Univ. Pancasila
- 2 Halte Masjid Univ. Pancasila
- 2 Halte SMU 109
- Halte Univ. Indonesia
- Halte Depok

Mulai dari Halte Honda sampai Halte Terminal Pasar Minggu menggunakan jalan layang khusus busway. Sedangkan untuk halte transfer, yaitu halte Manggarai (Transfer ke Koridor 4) dan halte Pancoran (Transfer ke Koridor 9 dan 13).

5) Koridor 15 (Rute Ciledug - Blok M)

Jalan yang dilewati adalah jalan Raden Fattah, HOS Cokroaminoto, Ciledug Raya, Pakubuwono 6, dan jalan Sisingamangaraja. Sedangkan

untuk arah sebaliknya, yaitu jalan jalan Sultan Hasanuddin, Trunojoyo, Kyai Maja, Cildeug Raya, HOS Cokroaminoto, dan Raden Fattah.

Rencana halte yang dilalui, yaitu:

- Halte Blok M
- Halte Bulungan
- Halte RSPP
- Halte Pasar Kyai Maja
- Halte Mayestik
- Halte Pakubuwono
- Halte Cipulir
- Halte Perdatam
- Halte Pertigaan Show Room
- Halte Univ. Budi Luhur (UBL)
- Halte Giant
- Halte Larangan
- Halte Ciledug

Halte transfer pada koridor ini, yaitu halte Blok M (Transfer ke Koridor 1) dan halte Pasar Kebayoran Lama (transfer ke Koridor 8).