



## Kepuasan penumpang pada terminal di kawasan Pondok Cabe

Achmad Komarrudin<sup>1</sup>, Susanty Handayani<sup>2</sup>, Abdullah Ade Suryobuwono<sup>3</sup>,  
Prasadja Ricardianto<sup>4\*</sup>, Edi Abdurachman<sup>5</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Magister Manajemen Transportasi, Institut Transportasi dan Logistik Trisakti Jakarta, Indonesia

<sup>3</sup> Program Studi Sistem Transportasi, Institut Transportasi dan Logistik Trisakti Jakarta, Indonesia

<sup>4,5</sup> Program Studi Doktor Manajemen, Institut Transportasi dan Logistik Trisakti Jakarta, Indonesia

\*Corresponding Author: [ricardianto@gmail.com](mailto:ricardianto@gmail.com)

### Article Info:

Received : Januari 2023

Revised : Juli 2023

Accepted : Juli 2023

DOI : [10.21067/mbr.v7i1.8190](https://doi.org/10.21067/mbr.v7i1.8190)

Copyright : Management and Business Review

Keywords : kualitas pelayanan, aksesibilitas terminal, kepuasan penumpang, loyalitas penumpang, terminal

**Abstract:** The purpose of this research is to find out the influence of service quality, terminal accessibility toward passenger satisfaction, the influence of service quality, terminal accessibility and passenger satisfaction regarding passenger loyalty as well as indirect influence of service quality and terminal accessibility toward passenger loyalty concerning passenger satisfaction at Terminal Pondok Cabe. The samples for this research are 200 respondents who are passenger of Terminal Pondok Cabe. Data was collected using an online questionnaire, and analyzed using path analysis and the Sobel test. The research findings show that passenger loyalty is influenced by service quality and passenger satisfaction but not by terminal accessibility. Customer satisfaction can mediate the effect of service quality and terminal accessibility on customer loyalty

**Abstrak:** Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan aksesibilitas terminal terhadap loyalitas penumpang, serta pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan dan aksesibilitas terminal terhadap loyalitas penumpang dimediasi kepuasan penumpang pada terminal Pondok Cabe. Sampel penelitian ini sebanyak 200 responden yang merupakan pengguna jasa terminal Pondok Cabe. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *online*, dan dianalisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) serta uji Sobel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa loyalitas penumpang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang namun tidak dipengaruhi oleh aksesibilitas terminal, Kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas layanan dan aksesibilitas terminal terhadap loyalitas pelanggan.

This is an open access article under the CC-BY licence.



## Pendahuluan

Tahun 2019 menjadi awal Terminal Tipe A Pondok Cabe, Tangerang Selatan, Banten yang resmi beroperasi dibawah Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Kemenhub. Fasilitas yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, serta loket penjualan tiket yang bersih menjadi wajah baru Terminal Pondok Cabe. Dasar pembangunan sebagai terminal terpadu berdasarkan konsep Tangerang Selatan yang mengintegrasikan semua moda transportasi umum. Komitmen Pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan memberikan kemudahan dalam bertransportasi, sejalan dengan konsep transportasi masa depan yang ramah serta memudahkan masyarakat. Pada tahun pertama beroperasinya terminal Pondok Cabe yang merupakan terminal tipe A cukup disambut baik oleh masyarakat berdasarkan data produksi pada tahun 2019.

Berdasarkan data Terminal Penumpang Tipe A Pondok Cabe, terjadi peningkatan yang cukup baik dari setiap bulannya, namun dapat dilihat juga terdapat angka yang cukup rendah dibanding bulan lain dalam jumlah kedatangan dan keberangkatan bus pada tahun 2019 yaitu pada bulan Februari. Berdasarkan data penumpang dan kendaraan di Terminal Pondok Cabe dapat dilihat terjadi cukup banyak penurunan dibandingkan pada tahun pertama yaitu tahun 2019 berdasarkan data produksi tidak ada sama sekali angka pengoperasian. Hal ini menjadi pertanyaan, mengapa terminal tersebut menurun dari tahun sebelumnya apakah minat masyarakat terhadap fasilitas angkutan umum semakin berkurang padahal pemerintah telah menyediakan fasilitas umum yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tentunya untuk mempermudah mobilitas masyarakat dalam kehidupan sehari-hari terlebih diharapkan dengan adanya fasilitas ini dapat mengurangi masalah lalu lintas seperti kemacetan yang ada di Jabodetabek. Berbeda dengan tahun 2020 pada tahun 2021 berdasarkan data terjadi peningkatan yang cukup signifikan ditambah dengan kenaikan disetiap bulan yang cukup baik dari bulan Januari- September padahal tahun 2021 negara kita masih mengalami pandemi Covid-19, namun fasilitas terminal Pondok Cabe tetap berjalan dengan cukup baik walaupun pada bulan September ke Oktober terjadi penurunan yang cukup besar.

Berdasarkan data dari tahun 2019 hingga 2021 dapat dikatakan bahwa terminal penumpang tipe A Pondok Cabe mengalami perkembangan dalam pelayanan kedatangan dan pemberangkatan bus khususnya di pulau Jawa. Namun, sedikitnya peningkatan jumlah penumpang menunjukkan rendahnya minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum. Berdasarkan latar belakang tersebut teridentifikasi masalah sebagai berikut: (1) Pandangan pengguna jasa terhadap keberadaan terminal bus yaitu identik dengan ketidaknyamanan, (2) Terminal Penumpang Tipe A Pondok Cabe masih sepi dari pengguna layanan transportasi umum, (3) Masih ditemukan banyak penumpang yang lebih memilih menggunakan layanan transportasi umum

dari terminal bayangan dan pool daripada Terminal Penumpang Tipe A Pondok Cabe dan (4) Kinerja pelayanan Terminal Penumpang Tipe A Pondok Cabe belum maksimal. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang dan juga untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung aksesibilitas Terminal Pondok Cabe terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang.

Hasil penelitian ini diharapkan untuk meningkatkan pelayanan yang ada pada terminal dan menunjukkan fungsinya dengan baik sehingga pelaksanaan evaluasi terhadap standar pelayanan terminal dapat dilakukan secara berkesinambungan sehingga perlu dilakukan kajian tentang persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan fasilitas terminal yang telah mengalami modernisasi untuk mengetahui hal apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa dan harapan pengguna jasa kedepannya terhadap pengembangan terminal Pondok Cabe. Secara umum Pristanto *et al.* (2023) menjelaskan dengan kualitas fasilitas yang disediakan sudah cukup baik, namun provider harus meningkatkan kualitas fasilitas secara lengkap dan merata, sehingga pengguna merasa lebih aman dan nyaman saat menggunakan moda transportasi.

Berdasarkan beberapa kajian sebelumnya terkait kualitas pelayanan, hasil kajian Maskan *et al.* (2014) menyatakan kualitas pelayanan pada masyarakat pengguna jasa Terminal Arjosari, Malang adalah cukup baik. Hasil kajian Silva *et al.* (2015) pada Terminal Becora Dili, Timor Leste, dengan menggunakan analisa IPA menunjukkan 14 atribut pelayanan berada di kuadran I yang menjadi prioritas utama perbaikan, sedangkan pada analisa *Quality Functional Deployment* (QFD) dapat dilakukan untuk perbaikan atribut-atribut pelayanan tersebut. Temuan penelitian Ambun & Indriani (2019) di Terminal Makale, Toraja menunjukkan nilai yang tinggi dari penyedia jasa,, sedangkan dari pengguna jasa masih kurang baik.

Penelitian sebelumnya oleh Indahsari *et al.* (2020), menunjukkan bahwa minat pengguna cukup rendah disebabkan aksesibilitas yang masih minim dari daerah asal menuju tujuan. Aksesibilitas terutama bagi pejalan kaki secara umum dimanapun sangat diperlukan sebagai akses transportasi umum (I. Hidayati *et al.*, 2021; Wibowo & Olszewski, 2005), Namun, dengan aksesibilitas yang buruk, penyandang disabilitas menghadapi lebih banyak tantangan dan kesulitan saat bepergian dan menggunakan transportasi umum (Darmadi *et al.*, 2022; Idris, 2021; Soltani *et al.*, 2012). Ditambahkan oleh Utari & Kusuma (2021), bahwa penyediaan kebutuhan mobilitas penyandang disabilitas dapat dilakukan dengan cara memperhatikan beberapa unsur akses sarana angkutan umum.

Hasil penelitian Chikita *et al.* (2017) menjelaskan tidak terjadi antrian di dalam terminal dan untuk analisis kinerja tingkat pelayanan didapatkan tujuh atribut pelayanan yang mendapatkan prioritas utama untuk perbaikan dan peningkatan dari penyelenggara terminal. Sedangkan hasil kajian Irenita *et al.*, (2021), menyatakan

bahwa nilai kualitas pelayanan termasuk pada kategori memuaskan, meskipun belum memenuhi harapan pengguna jasa. Dengan demikian, utamanya penelitian ini akan menguji pengaruh kualitas pelayanan, aksesibilitas terminal Pondok Cabe, terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang sebagai variabel mediasi.

### **Loyalitas Penumpang**

Seperti yang diungkapkan oleh Oliver (2010) bahwa loyalitas secara teoretik sebagai komitmen mendalam untuk membeli dan memberikan dukungan pada suatu produk. Loyalitas menurut Griffin (2013) merupakan pembelian ulang oleh pengambil keputusan dari waktu ke waktu. Loyalitas pelanggan berdasarkan pendapat Peter & Olson (2005), sebagai dorongan untuk membangun kesetiaan melalui proses pembelian yang berulang-ulang. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa loyalitas sebagai sikap yang mengarahkan dorongan perilaku untuk membeli produk atau jasa yang melibatkan perasaan, dilakukan secara berulang dengan konsistensi tinggi.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan secara teoretik, merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen (Tjiptono, 2018). Teori kualitas layanan, menurut Zeithaml & Bitner (2011) adalah mengenai harapan dan mengandalkan kesenjangan antara penumpang dengan menggunakan dimensi jaminan, empati, reliabilitas, respons, dan berwujud. Kualitas layanan memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan kepuasan penumpang sebagai pengguna layanan (Angelova & Zekiri, 2011). Berdasarkan uraian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Secara umum, hasil penelitian Puspitaningtyas & Hermani (2021), Ningsih & Nurfarida (2022), Aprileny *et al.* (2022) dan Pangaribuan & Yenita (2023) menjelaskan adanya kontribusi positif pada kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pelanggannya. Kajian lainnya pada bus Trans Jogja, Sari & Miswanto (2022) yang menemukan adanya dampak kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas penumpang. Hasil kajian Rahman (2021), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang Bus Trans Lulo di Kota Kendari. Walaupun, penelitian yang telah dilakukan Hidayati *et al.* (2022), menekankan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif meskipun tidak signifikan terhadap loyalitas. Hi. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas penumpang

## **Kepuasan Penumpang**

Kepuasan secara teoretik, menurut Lovelock & Wirtz (2011) merupakan sikap seseorang yang ditentukan oleh pengalaman-pengalaman yang diperolehnya. Sedangkan menurut Tjiptono (2018) kepuasan konsumen merupakan penilaian *evaluative* purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik. Temuan lain menurut Park & De (2015) bahwa kepuasan penumpang menjadi aspek penting dalam kegiatan pemasaran meningkatkan efeknya pada peningkatan kualitas perusahaan. Kepuasan penumpang merupakan sebagai variabel utama agar mendapatkan rekomendasi bisnis (Pandey *et al.*, 2021). Dapat disintesis bahwa kepuasan penumpang merupakan perasaan penumpang setelah memakai jasa yang ditawarkan dan membandingkannya dengan harapannya.

### **H<sub>2</sub>. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan penumpang**

Secara umum, hasil penelitian Ningsih & Nurfarida<sup>2</sup> (2022), Hidayati *et al.* (2022), dan Naveen & Gurtoo (2020) menjelaskan adanya kontribusi positif pada kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya, dan layanan yang berkualitas merupakan faktor penting terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya menurut Primasanti *et al.* (2022), dan Halim (2022), menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil kajian sebelumnya di Jakarta, menunjukkan bahwa kualitas berkontribusi cukup besar dan positif terhadap kepuasan penumpangnya (Pangaribuan & Yenita, 2023). Berdasarkan hasil penelitian, Apriliani *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa terdapat kepuasan pada penumpang bus kota terhadap kinerja pelayanan Terminal Toboali, di pulau Bangka. Sedangkan pada kajian di Medan menemukan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berdampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Adhitya & Hutagalung, 2023). Penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan penumpang akan ditentukan oleh kualitas layanan (Elfian & Ariwibowo, 2018; Kurniawati & Tinumbia, 2019; Prabantari, 2020). Kajian bus Transjakarta oleh Sibarani & Megawati (2023) menemukan adanya dampak secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil berbeda pada penelitian lainnya yang menemukan bahwa kualitas pelayanannya secara tidak langsung berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang (Rahayu *et al.*, 2022).

### **H<sub>3</sub>. Kepuasan penumpang berpengaruh langsung terhadap loyalitas penumpang**

Secara umum pada kajian Tjiptono (2018), dan Hidayati *et al.* (2022) menyatakan bahwa kepuasan penumpang berkontribusi dalam menciptakan loyalitas, khususnya yang terkait pada terminal bus. Penelitian sebelumnya, kepuasan pelanggan pada bus DAMRI berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan (Pangaribuan & Yenita, 2023). Hasil penelitian Ansory & Safira, (2018), pada bus *double decker* kelas satu, bahwa variabel kepuasan penumpang berdampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berbeda dengan kajian lainnya,

Aprileny *et al.* (2022) menemukan bahwa pengaruh secara tidak langsung loyalitas pelanggan tidak signifikan melalui kepuasan pelanggan.

### **Aksesibilitas Terminal**

Secara teoretik, menurut Miro (2016) dan Litman (2017), aksesibilitas adalah suatu ukuran kemudahan dan kenyamanan mengenai cara lokasi tata guna lahan yang saling berpenjarang, dapat berinteraksi satu sama lain. Aksesibilitas merupakan salah satu indikator tingkat pelayanan pelayanan angkutan umum menuju salah satu stasiun bus kota dan kereta api (Riawan & Ahyudanari, 2020; Suthanaya, 2009). Aksesibilitas sangat berkaitan dengan jarak ke fasilitas layanan publik kota dan landmark serta layanan ritel (Nyunt & Wongchavalidkul, 2020). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas sebagai ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau menuju sistem transportasi. Ukuran aksesibilitas mencakup waktu, biaya, usaha yang dibutuhkan untuk berpindah satu tempat ke tempat lainnya.

H<sub>4</sub>. Aksesibilitas terminal berpengaruh langsung terhadap kepuasan penumpang

Secara umum responsiveness merupakan korelasi yang paling kuat antara tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi bus kota terhadap kualitas pelayanan aksesibilitas (Widnyana *et al.*, 2019). Aksesibilitas jalan dari keseluruhan perjalanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna sangat memerlukan perhatian (Zacharias & Liu, 2022). Kajian sebelumnya oleh Fathoni & Handayani (2022) terkait peningkatan aksesibilitas layanan moda transportasi massal berbasis bus, sangat diperlukan melalui jaringan angkutan umum yang terintegrasi. Hasil temuan lainnya Handayani *et al.* (2023) menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel jumlah penumpang dengan aksesibilitas halte; indeks aksesibilitas dengan variabel jarak dan diusulkan untuk meningkatkan tingkat aksesibilitas yang akan mempengaruhi permintaan bus kota.

H<sub>5</sub>. Aksesibilitas terminal berpengaruh langsung terhadap loyalitas penumpang

Kajian analisis sebelumnya menemukan bahwa aksesibilitas dan fasilitas sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan (Audistiana, 2017). Namun, kajian penelitian Hidayatullah *et al.* (2020) sebelumnya menjelaskan bahwa aksesibilitas, berkontribusi tidak langsung terhadap loyalitas penumpang, khususnya penumpang umum angkutan kota Malang. Perbedaan ini dapat terjadi karena karakteristik responden yang berbeda dan juga tempat penelitian yang dilakukan di dua tempat yang berbeda sehingga bisa menimbulkan perbedaan.

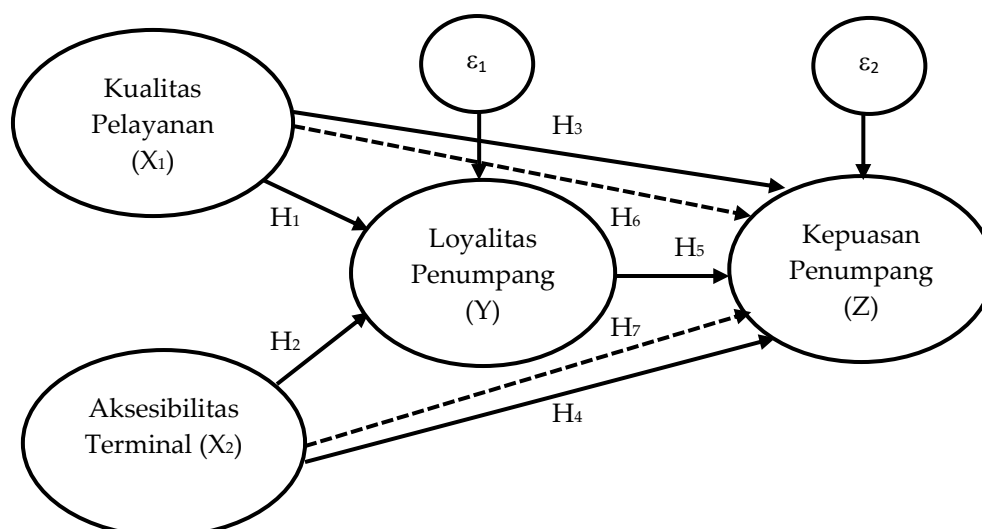
H<sub>6</sub>. Kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan penumpang

Hasil temuan sebelumnya dari Musyaffa & Emmywati (2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan maupun

loyalitas, dimana kualitas layanan pengaruhnya lebih besar. Hasil analisis Herawati & Yenita (2023) pada perjalanan Angkutan Kota Antar Provinsi menjelaskan bahwa kualitas melayani penumpang, berdampak kepada kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang. Penelitian sebelumnya oleh Pangaribuan & Yenita (2023), Hapsari *et al.*, (2017), dan Hapsari *et al.* (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang secara tidak langsung mempengaruhi loyalitas penumpang. Hasil penelitian Hidayatullah *et al.* (2020), bahwa kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas penumpang yaitu melalui kepuasan penumpang.

H7. Aksesibilitas terminal berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan penumpang

Secara umum, pada penelitian sebelumnya Audistiana (2017) menyatakan bahwa variabel aksesibilitas, fasilitas dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian Hidayatullah *et al.* (2020), menyatakan aksesibilitas, tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan penumpang. Penggunaan angkutan yang loyal mengabaikan kepuasan karena memahami konsekuensinya jika menggunakan angkutan umum konvensional. Model konseptual penelitian yang dibangun disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Konseptual Penelitian

## Metode

Lokasi penelitian pada terminal penumpang tipe A Pondok Cabe, Tangerang Selatan dan waktu penelitian enam bulan yaitu bulan Januari-Juni 2022. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa terminal yaitu 56 penumpang/hari secara normal. Jumlah kendaraan bus AKAP yang masuk terminal Pondok Cabe

yaitu 38 bus/hari sehingga jumlahnya 76 awak bus/hari. Jumlah petugas terminal yaitu satu personil ASN/hari dan 21 personil non ASN/hari. Dengan demikian jumlah pengguna jasa terminal yaitu 154 orang/hari dengan responden yang berbeda-beda. Banyak sampel ditentukan berdasarkan sensus dengan penentuan sampel sebanyak 200 responden yaitu pengguna jasa terminal Pondok Cabe. Secara operasional penelitian ini menggunakan empat variabel dengan pengukuran berupa beberapa dimensi penelitian (Tabel 1) yaitu dua variabel eksogen pertama yaitu, kualitas pelayanan (X1) dengan menggunakan lima dimensi variabel yaitu, pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan, dan pelayanan kemudahan dan pelayanankesetaraan (PM RI, 2015) dan variabel eksogen yang kedua kedua yaitu, aksesibilitas (X2) dengan menggunakan tiga dimensi variabel yaitu jarak, waktu dan biaya (Yolanda *et al.*, 2015). Variabel intervening (Y) adalah kepuasan penumpang dengan menggunakan empat dimensi yaitu, kualitas yang diberikan, harapan pelanggan, pelayanan yang diberikan dan kinerja penyedia jasa (Tjiptono, 2018). Sedangkan variabel endogen (Z) adalah loyalitas penumpang yang menggunakan empat dimensi yaitu, *repeat purchase*, *purchase across product*, *refers other* dan *demosntrates an immunity to the full of competition* (Griffin, 2013).

**Tabel 1. Variabel dan Pengukuran**

<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>	<b>Kepuasan Penumpang (Y)</b>
Lima dimensi penelitian:	Empat dimensi penelitian:
Pelayanan Keselamatan	Kualitas yang diberikan
Pelayanan Keamanan	Harapan pelanggan
Pelayanan Kehandalan	Pelayanan yang diberikan
Pelayanan Kemudahan	Kinerja penyedia jasa
Pelayanan Kesetaraan	
<b>Aksesibilitas (X2)</b>	<b>Loyalitas Penumpang (Z)</b>
Tiga dimensi penelitian:	Lima dimensi penelitian:
Jarak	<i>Repeat Purchase</i>
Waktu	<i>Purchase Across Product</i>
Biaya	<i>Refers Other</i>
	<i>Demosntrates an immunity to the full of competition</i>

Sumber: Diolah dari berbagai sumber.

Metode penelitian menggunakan analisis jalur, dengan tahapan uji asumsi yaitu uji validitas, dan uji reliabilitas. Analisis jalur dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung yang diberikan oleh variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel *intervening*. Analisis jalur, dalam penelitian ini digunakan model persamaan dua jalur atau dua sub struktur dan pengujian hipotesis koefisien jalur yaitu dengan menghitung koefisien jalur secara individu dan menghitung koefisien secara keseluruhan. Berdasarkan dari



kesimpulan dan koefisien jalur sub struktur 1 dan 2 maka dapat diketahui besarnya pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antar variabel. Metode pengujian yang digunakan untuk pengaruh langsung adalah regresi dengan aplikasi SPSS sedangkan untuk pengaruh tidak langsung menggunakan uji Sobel.

## Hasil

### Pengujian Instrumen

Berdasarkan perhitungan menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  pada kuesioner lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,138), seperti pada variabel kualitas pelayanan dengan rentang  $r_{hitung}$  antara 0,432 sampai 0,683, pada variabel aksesibilitas dengan rentang  $r_{hitung}$  antara 0,585 sampai 0,893. Variabel kepuasan penumpang, dengan rentang  $r_{hitung}$  antara 0,461 sampai 0,648, sedangkan variabel loyalitas penumpang, dengan rentang  $r_{hitung}$  antara 0,605 sampai 0,763. Maka, pernyataan kuesioner yang digunakan seluruhnya dapat dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan untuk melakukan penelitian. Perhitungan uji reliabilitas dengan jumlah jumlah 200 responden, pada keempat variabelnya menggunakan nilai *Alpha Cronbach's* dengan rentang 0,724 sampai 0,931, karena nilai *alpha cronbach's*  $\geq 0,600$  dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini seluruhnya dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

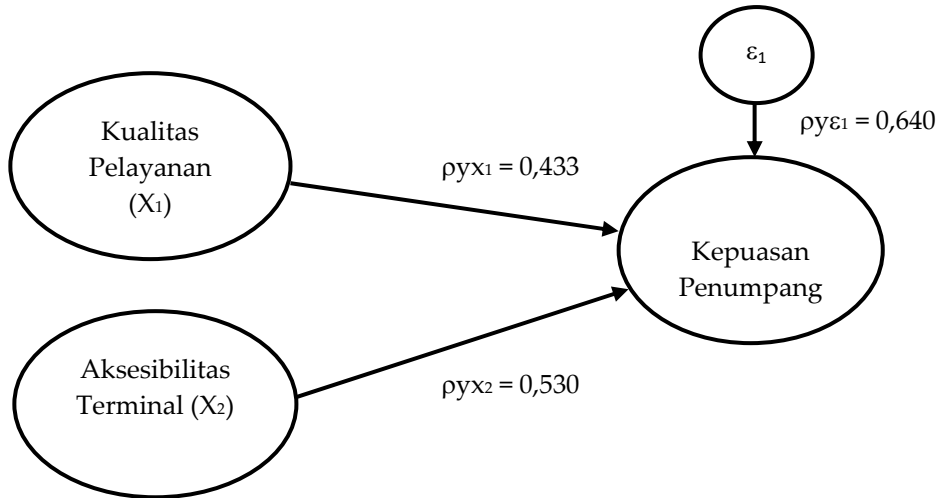
### Analisis Jalur

Analisis jalur merupakan jalur kausal model 1 dan model 2, dimana model ke 1 analisis Regresi antara kualitas layanan dan aksesibilitas terminal terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan, model ke 2 adalah analisis regresi antara kualitas layanan, kepuasan penumpang, dan loyalitas penumpang terhadap kepuasan penumpang. Analisis jalur dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel endogen melalui variabel *intervening*. Berdasarkan perhitungan, besar R-square ( $R^2$ ) adalah 0,360 atau 36% yang artinya kemampuan variabel kualitas pelayanan (X1) dan aksesibilitas terminal (X2) dalam menjelaskan variabel kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 36%. Berdasarkan analisis, nilai signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar  $0,000 < 0,050$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan, nilai signifikansi aksesibilitas terminal sebesar  $0,000 < 0,050$ , maka disimpulkan bahwa aksesibilitas terminal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

### Hasil Persamaan Sub-Struktural 1

Berdasarkan pengujian signifikansi, kualitas pelayanan dan aksesibilitas terminal berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (nilai sig  $< 0,05$ ). Nilai 0,443 menunjukkan koefisien jalur dari nilai  $\beta$  kualitas pelayanan terhadap kepuasan

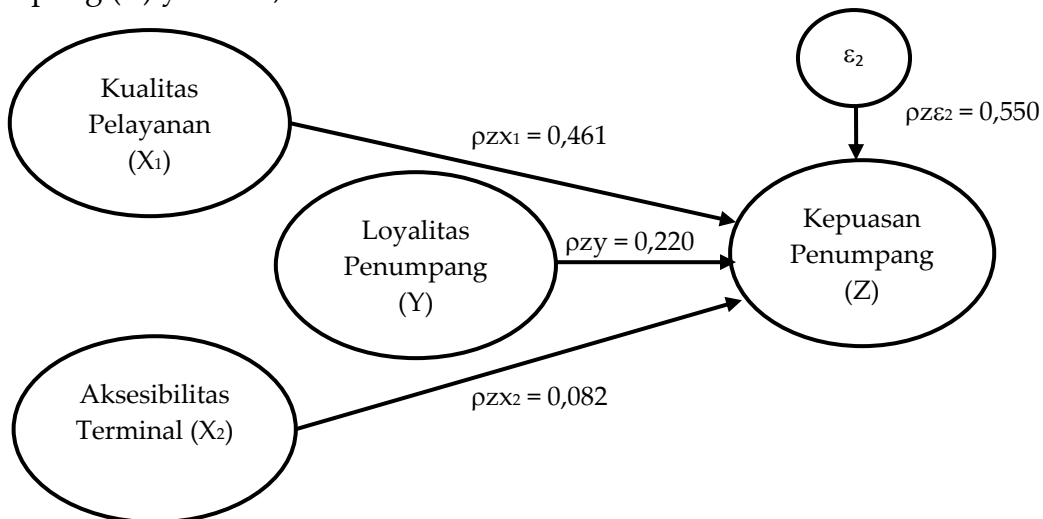
penumpang dan nilai 0,530 menunjukkan koefisien jalur dari nilai  $\beta$  pengaruh aksesibilitas terminal terhadap kepuasan penumpang (Gambar 2).



Gambar 2. Hubungan Sub-Struktural X1, X2, terhadap Y

### Hasil Analisis Sub-Struktural 2

Analisis persamaan sub-struktural 2 untuk menganalisis pengaruh dari variabel eksogen (X1, X2,) dan variabel intervening terhadap variabel endogen (Z) (Gambar 2). Berdasarkan perhitungan didapatkan koefisien determinasi adalah 0,450 atau 45%, menjelaskan kemampuan kualitas pelayanan (X1), aksesibilitas terminal (X2) dan kepuasan penumpang (Y) dalam menjelaskan perubahan loyalitas penumpang (Z) yaitu 45,0%.



Gambar 3. Hubungan Sub-Struktural X1, X2, dan Y Terhadap Z

Berdasarkan analisis, nilai signifikansi kualitas pelayanan (X1) yaitu  $0,001 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang (Z). Nilai signifikansi aksesibilitas terminal (X2)  $0,160 > 0,05$ , maka aksesibilitas terminal (X2) tidak berpengaruh terhadap loyalitas

penumpang (Z). Nilai signifikansi kepuasan penumpang (Y) adalah  $0,001 < 0,05$ , maka kepuasan penumpang (Y) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang (Z).

Nilai 0,461 menunjukkan koefisien jalur dari nilai beta pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap (Z). Nilai 0,082 menunjukkan koefisien jalur dari nilai  $\beta$  pengaruh aksesibilitas terminal (X2) terhadap loyalitas penumpang (Z). Dan nilai  $\beta$  0,220 sebagai koefisien jalur pada pengaruh kepuasan penumpang (Y) terhadap loyalitas penumpang (Z). Hasil pengujian pengaruh langsung disajikan pada Tabel 2, sedangkan pengaruh tidak langsung disajikan pada Tabel 3.

**Table 2. Pengaruh Langsung**

Hipotesis	Signifikansi	Besar Pengaruh
H1. Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang	0,000	36%
H2. Aksesibilitas Terminal Terhadap Loyalitas Penumpang	0,000	36%
H3. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang	0,001	45%
H4. Aksesibilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang	0,160	45%
H5. Loyalitas Penumpang terhadap Kepuasan Penumpang	0,000	45%

Sumber: data diolah (2022)

### Hasil Pengujian dengan Sobel Test

Uji Sobel digunakan untuk pengujian peran mediasi variabel loyalitas penumpang, pada pengaruh kualitas pelayanan (X1) maupun aksesibilitas terminal terhadap terhadap loyalitas penumpang (Z).

**Tabel 3. Pengaruh Tidak Langsung**

Variabel	Mediasi	Sobel Test
H6. Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Penumpang (Z)	Aksesibilitas Terminal (Y)	3,07
H7. Aksesibilitas Terminal (X2) Terhadap Loyalitas Penumpang (Z)	Aksesibilitas Terminal (Y)	2,65

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji sobel diperoleh nilai *sobel test statistic* sebesar  $3,07 > 1,96$  dengan demikian variabel kepuasan penumpang dapat memediasi pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas penumpang (Z) melalui

kepuasan penumpang (Y). Selanjutnya nilai *sobel test statistic* sebesar  $2.65 > 1.96$ , maka variabel kepuasan penumpang dapat memediasi pengaruh tidak langsung aksesibilitas terminal (X2) terhadap loyalitas penumpang (Z) melalui kepuasan penumpang (Y).

## Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan secara keseluruhan terdapat satu hipotesis yang tidak terbukti yaitu H4 dimana berdasarkan hasil penelitian pada sub sebelumnya bahwa aksesibilitas terminal tidak berpengaruh terhadap loyalitas penumpang. Penjelasan pada masing-masing hasil penelitian yang dimaksud dijelaskan sebagai berikut:

### **Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas Terminal, dan Kepuasan Penumpang**

Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan dan aksesibilitas terminal berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, menunjukkan bahwa kepuasan penumpang pengguna jasa terminal Pondok Cabe diperoleh dari kualitas pelayanan yang dilakukan dan diberikan oleh penyedia jasa yaitu terminal Pondok Cabe. Berdasarkan uraian hasil penelitian tersebut, maka penelitian terkait kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang ini sejalan dengan hasil kajian sebelumnya menurut Halim (2022), Pangaribuan & Yenita (2023) dan Adhitya & Hutagalung (2023), menyatakan bahwa terdapat dampak yang signifikan pada kualitas pelayanan kualitas pelayanan. Hasil analisis juga mendukung kajian Elfian & Ariwibowo (2018) yang menunjukkan terdapat dampak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian lainnya yaitu kualitas pelayanan secara tidak langsung berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang (Rahayu *et al.*, 2022). Maka, kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh penyedia jasa saat ini untuk memenuhi kebutuhan dari pengguna jasa baik terkait fasilitas yang diberikan seperti, ketersediaan fasilitas keselamatan jalan, tersedianya jalur evakuasi, keamanan terminal, media pengaduan dan terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang pengguna jasa terminal Pondok Cabe.

Pengaruh analisis jalur variabel aksesibilitas terminal terhadap kepuasan penumpang, secara umum penelitian ini sejalan dengan kajian sebelumnya oleh Fathoni & Handayani (2022) terkait peningkatan aksesibilitas layanan moda transportasi massal berbasis bus, sangat diperlukan melalui integrasi sistem jaringan angkutan umum. Kajian ini masih sejalan dengan hasil temuan Handayani *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan dengan peningkatan tingkat aksesibilitas yang akan mempengaruhi kepuasan penumpang bus kota. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang pengguna jasa terminal Pondok Cabe dapat tercipta melalui aksesibilitas terminal. Sehingga, lamanya waktu menuju terminal, moda transportasi menuju terminal dan jarak untuk menuju terminal

Pondok Cabe berpengaruh pada penumpang yang menggunakan terminal Pondok Cabe sebagai pilihan perjalanan dengan menggunakan Bus.

### **Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, Kepuasan Penumpang, dan Loyalitas Penumpang**

Berdasarkan analisis diperoleh bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang berpengaruh terhadap loyalitas, namun aksesibilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas penumpang, artinya loyalitas penumpang dapat diperoleh dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kajian ini mendukung hasil temuan sebelumnya, Hapsari *et al.* (2016), Musyaffa & Emmywati (2018), Herawati & Yenita (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas, pada variabel kualitas layanan memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang pada perusahaan bus kota khususnya perihal ketepatan waktu berangkat maupun waktu sampai ditempat tujuan. Hasil temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Pangaribuan & Yenita (2023), dan Hidayatullah *et al.* (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang secara tidak langsung mempengaruhi loyalitas penumpang penumpang umum angkutan kota.

Diharapkan dengan pengguna jasa yang memiliki loyalitas terhadap penyedia jasa hal ini menjadikan terminal Pondok Cabe sebagai prioritas utama dalam memilih tempat untuk menggunakan perjalanan melalui Bus, walaupun pada penyebaran kuesioner pada item pernyataan saya tidak tertarik menggunakan tempat lain yang tersedia disekitar terminal Pondok Cabe untuk melakukan perjalanan masih menjadi item paling rendah, bahwa belum sepenuhnya responden menjadikan terminal Pondok Cabe sebagai prioritas utama untuk melakukan perjalanan menggunakan Bus.

Pada pengujian dampak variabel aksesibilitas terminal terhadap loyalitas penumpang diperoleh hasil aksesibilitas terminal tidak berpengaruh terhadap loyalitas penumpang, dapat diartikan bahwa tolak ukur pengguna jasa dalam menentukan loyalitas penumpang tidak dipengaruhi oleh aksesibilitas terminal. Berdasarkan hasil uji Sobel menunjukkan hasil signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang memediasi pengaruh aksesibilitas penumpang terhadap loyalitas penumpang. Kepuasan penumpang yang dirasakan oleh pengguna jasa terminal Pondok Cabe sebagai terbukti mampu untuk meningkatkan loyalitas penumpang.

Secara umum, hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya, Audistiana (2017) yang menyatakan bahwa variabel aksesibilitas, fasilitas dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan. Berbeda dengan hasil penelitian Hidayatullah *et al.* (2020), yang menyatakan aksesibilitas, tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan penumpang. Dilihat dari skor rata-rata variabel kualitas pelayanan

memiliki skor terendah yaitu jalur kedatangan tersedia dengan teratur dan tetap, maka hal ini dapat diperbaiki dengan cara menetapkan sistem yang lebih teratur untuk jalur kedatangan agar berada tetap pada jalur yang ditentukan untuk saat ini. Untuk skor rata-rata pada variabel aksesibilitas terminal skor terendah yaitu jarak untuk mencapai terminal Pondok Cabe relatif dekat. Menurut responden jarak terminal saat ini tidak terlalu dekat bisa juga dikatakan jauh jarak pada terminal Pondok Cabe untuk menuju jalan utama yaitu jalan raya adalah sekitar 700 m.

Pada variabel kepuasan penumpang skor rata-rata terendah yaitu jadwal keberangkatan dan kedatangan bus di terminal Pondok Cabe sesuai dengan jadwal dan tepat waktu dalam pelayanannya, dapat disimpulkan bahwa jadwal keberangkatan dan kedatangan menurut responden masih belum tepat waktu dan sesuai jadwal. Pada variabel loyalitas penumpang skor rata-rata terendah yaitu bahwa pengguna jasa masih tertarik untuk melakukan perjalanan melalui pool bus dibandingkan datang langsung ke terminal Pondok Cabe disebabkan aksesibilitas yang belum sesuai dengan harapan pengguna jasa.

### **Simpulan**

Pengguna jasa masih tertarik untuk menggunakan tempat lain yang tersedia disekitar terminal yaitu pool bus untuk melakukan perjalanan menggunakan bus. Kondisi terkini terdapat beberapa pool bus di arah jalan menuju ke terminal Pondok Cabe, sehingga pengguna jasa masih tertarik untuk melakukan perjalanan melalui pool bus dibandingkan langsung datang ke terminal Pondok Cabe. Kondisi ini terjadi karena aksesibilitas yang belum sesuai dengan harapan pengguna jasa. Pengguna jasa terminal Pondok Cabe dapat merencanakan dan dapat membangun jalur baru untuk kedatangan bus atau dikhususkan terpisah dengan jalur keberangkatan sehingga jalur nya lebih teratur dari yang sekarang telah ada dan tersedia.

Implikasi praktis pada penelitian ini, adalah dengan menjaga hubungan dengan pengguna jasa yang sangat diperlukan melalui kualitas pelayanan yang diberikan serta didukung oleh fasilitas terminal untuk dapat digunakan oleh pengguna jasa. Penyedia jasa dapat memastikan kembali terkait bus TransJakarta yang saat pandemi dinon-aktifkan agar dapat kembali beroperasi sehingga terminal dapat melayani para pengguna jasa yang membutuhkan fasilitas untuk TransJakarta sehingga terminal menjadi ramai dan termanfaatkan dengan baik. Penyedia jasa perlu mencari alternatif agar tersedia moda transportasi yang lebih mudah untuk menuju terminal Pondok Cabe karena lokasinya yang cukup berjarak jauh sekitar 700 m menuju jalan raya.

### Daftar Pustaka

- Adhitya, W. R., & Hutagalung, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli di Belawan. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 60-70.
- Ambun, E., & Indriani, M. (2019). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus: Terminal Makale Tana Toraja). *Journal Dynamic Saint*, 4(2), 855-864.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring customer satisfaction with service quality using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 232.
- Ansory, S. M., & Safira, A. (2018). Age Segmentation for Predicting Behavioural Intention of Using Railway Services in Indonesia. *Asian Journal of Business and Accounting*, 11(1), 229-264.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(2), 60-77.
- Apriliani, S., Ricardianto, P., Amonalisa, S., Handayani, S., & Tatiana, Y. (2023). Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Angkutan Umum di Bangka Selatan. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(1), 71-80.
- Audistiana, A. (2017). Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Delta Fishing Sidoarjo. *E-Journal Manajemen Branchmark*, 3(3), 26-38.
- Chikita, R. A., Djakfar, L., & Anwar, M. R. (2017). Kajian Kinerja Terminal Batu Ampar Kota Balikpapan. *Rekayasa Sipil*, 11(2), 135-141.
- Darmadi, D., Rania, G., Fitriana, A. R. D., & Setiawan, A. B. (2022). Human Governance: Accessibility to Persons with Disabilities Sidorajo Regency. *Nusantara Science and Technology Proceedings*, 381-388.
- Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.21009/JDMB.01.2.05>
- Fathoni, S., & Handayani, K. D. M. E. (2022). Pola Spasial Tingkat Aksesibilitas Suroboyo Bus dengan Metode PTAL (Public Transport Accessibility Levels) di Kota Surabaya. *Jurnal Teknik ITS*, 11(2), E115-E122.
- Griffin, J. (2013). *Customer loyalty: Cultivate and maintain customer loyalty*. Jakarta: Erlangga.

- Halim, A. L. (2022). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang Pada Terminal Lempake di Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL*, 10(1), 89-97.
- Handayani, K. D. M. E., Firmansyah, F., & Fathoni, S. (2023). The correlation between the city bus accessibility and transit ridership in Surabaya City, Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, (Vol. 1186, No. 1, 012015).
- Hapsari, R., Clemes, M., & Dean, D. (2016). The mediating role of perceived value on the relationship between service quality and customer satisfaction: Evidence from Indonesian airline passengers. *Procedia Economics and Finance*, 35, 388-395.
- Hapsari, R., Clemes, M., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 21-40. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2016-0048>
- Harahap, S. M., Cahyarini, W., Utami, D. N. I., Wijayanti, W. R., & Ulkhaq, M. M. (2021). Measuring service quality using IPGA model: A case study in Indonesian train station. *AIP Conference Proceedings*, (Vol. 2409, No. 1, 020018).
- Herawati, D., & Yenita, Y. (2023). Pelayanan Perusahaan Otobus Sinar Jaya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(1), 59-64.
- Hidayati, I., Yamu, C., & Tan, W. (2021). Realised pedestrian accessibility of an informal settlement in Jakarta, Indonesia. *Journal of Urbanism: International Research on Placemaking and Urban Sustainability*, 14(4), 434-456.
- Hidayati, N., Hidayat, M., Ruminda, M., Agusinta, L., & Ricardianto, P. (2022). Loyalitas dan Kepuasan Penumpang pada Mass Rapid Transit. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 8(3), 235-246.
- Hidayatullah, S., Setyorini, S., Windhyastiti, I., & Rachmawati, I. K. (2020). Peran Aksesibilitas, Konektifitas, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Angkutan Umum Melalui Kepuasan Penumpang Sebagai Variabel Mediator. *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, (Vol. 4, pp. 2261-2274).
- Idris, M. F. (2021). Access to Justice for Disability in the Perspective of John Rawls Theory (Case of Demak Regecy Indonesia). *Journal of Law and Legal Reform*, 2(3), 391-400.
- Indahsari, D. A. R., Kartika, A. A. G., & Herijanto, W. (2020). Analisis kinerja Bus Suroboyo rute barat-timur terhadap kepuasan pelaku. *Jurnal Teknik ITS*, 8, E20-E25.



- Irenita, N., Ekawati, D. A., Tantry, F., & Parlindungan, P. (2021). Standar Pelayanan Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi Surakarta di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik*, 1(1), 1–18.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 th Eds.). Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall International.
- Kurniawati, R., & Tinumbia, N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Kampung Rambutan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *Jurnal Infrastruktur*, 5(2), 105-110.
- Litman, T. (2017). *Evaluating accessibility for transport planning*. Victoria, BC, Canada: Victoria Transport Policy Institute.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology and Strategy* (7th Eds.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Maskan, M., Utaminingsih, A., & Soepeno, B. (2014). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 1(1), 23-42.
- Mat, A., Bahry, N. S., Kori, N. L., Munir, Z. A., & Daud, N. M. (2019). The influence of service quality and passenger satisfaction towards electric train services (ETS): A PLS-SEM approach. *Foundations of Management*, 11(1), 57-64.
- Miranda, S., Tavares, P., & Queiró, R. (2018). Perceived service quality and customer satisfaction: A fuzzy set QCA approach in the railway sector. *Journal of Business Research*, 89, 371-377.
- Miro, F. (2016). *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Musyaffa, A., & Emmywati, E. (2018). Dampak Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan PO. *Tiara Mas. Media Mahardhika*, 17(1), 90-102.
- Naveen, B. R., & Gurtoo, A. (2020). The Cause Effect Relationship Model of Service Quality in relation with Overall Satisfaction. *Transportation Research Procedia*, 48, 1694-1721.
- Ningsih, A. S., & Nurfarida, I. N. (2022). Efek kualitas layanan pada loyalitas pelanggan: peran mediasi kepuasan pelanggan . *MBR (Management and Business Review)*, 6(1 SE-Articles), 81–90. <https://doi.org/10.21067/mbr.v6i1.6962>
- Nyunt, K. T. K., & Wongchavalidkul, N. (2020). Evaluation of relationships between ridership demand and transit-oriented development (TOD) indicators focused on land use density, diversity, and accessibility: A case study of existing metro stations in Bangkok. *Urban Rail Transit*, 6(1), 56-70.

- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. McGraw-Hill.
- Pandey, R., Rao, K. S., Chaurasiya, R., Upadhayay, N., Hongekar, S., Massand, A., & Harun, N. B. M. (2021). Users' perception on their experience with FamPay. *Journal of The Community Development in Asia*. *Journal of The Community Development in Asia*, 4(1), 44-52.
- Pangaribuan, N. S., & Yenita. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Perusahaan Transportasi Umum. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(1), 1-15.
- Parasuraman, A. (2010). Service productivity, quality and innovation. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(3), 277-286.
- Park, R. K., & De, P. (2015). An alternative approach to efficiency measurement of seaports. *Port Management*, 6, 273-292.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2005). *Consumer Behavior*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- PM RI. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis hubungan Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 25-39.
- Primasanti, Y., Sulistyadi, K., & Sebriana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan BRT Trans Jateng. *Seminar Nasional UNIBA Surakarta 2022*, 416-426.
- Pristanto, A., Lauren, O. T., Aryani, D., & Sahara, S. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3), 09-17.
- Puspitaningtyas, K., & Hermani, A. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Studi pada PO. Tunggal Dara Putera Rute Wonogiri-Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 681-688.
- Rahayu, A., Suripno, S., Suhalis, A., Ricardianto, P., & Fachrial, P. (2022). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Pengawasan Petugas TransJakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 9(3), 201-210.
- Rahman, M. (2021). Pengaruh Service Quality, Perceived Value dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Trans Lulo Kota Kendari. *Madinah: Jurnal Studi Islam*, 8(1), 109-119.

- Riawan, A. R., & Ahyudanari, E. (2020). Analisis Aksesibilitas dalam Penggunaan Transportasi Umum, di Kota Bekasi dengan Metode Competition Measure (Studi Kasus: Stasiun LRT, Stasiun KRL, dan Stasiun BRT). *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil*, 18(2), 231-238.
- Sari, E. P., & Miswanto, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja Sebagai Pemediasi. *CAPITAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 6(1), 211.
- Sibarani, R., & Megawati, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta. *MDP Student Conference*, (Vol. 2, No. 2, pp. 567-573).
- Silva, N. F. A., Sulistio, H., & Abusini, S. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili-Timor Leste). *Jurnal Media Teknik Sipil*, 13(1), 69. <https://doi.org/10.22219/jmts.v13i1.2546>
- Soltani, S. H. K., Sham, M., Awang, M., & Yaman, R. (2012). Accessibility for disabled in public transportation terminal. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 35, 89-96.
- Suthanaya, P. A. (2009). Analisis aksesibilitas penumpang angkutan umum menuju pusat Kota Denpasar di Provinsi Bali. *GaneC, Suara Edisi Khusus*, 3(3), 87-93.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran* (Eds. 2). Yogyakarta: Alfabeta.
- Utari, Z. M., & Kusuma, N. R. P. (2021). Accessibility for Persons with Mobility Impairment at Bus Stops. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, (Vol. 673, No. 1, 012049).
- Wibowo, S. S., & Olszewski, P. (2005). Modeling walking accessibility to public transport terminals: case study of Singapore mass rapid transit. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 6, 147-156.
- Widnyana, I. N. S., Indriani, M. N., & Sandita, I. M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Aksesibilitas Wisatawan Pengguna Jasa Transportasi Kura-Kura Bus Rute Kabupaten Badung. *Widya Teknik*, 12(1), 23-38.
- Yolanda, F., Yuliana, Y., & Pramudia, H. (2015). Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Objek Wisata Alahan Panjang Resort Danau Diatas Kabupaten Solok. *Journal of Home Economics and Tourism*, 15(2).
- Zacharias, J., & Liu, X. (2022). The role of the access environment in metro commute travel satisfaction. *Sustainability*, 14(22), 15322.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2011). *Service Marketing Strategy* (Vol.15). New York: John Willey & Sons, Inc.