

---

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION (NIAT PERILAKU) PENGGUNA MIKROTRANS JAKLINGKO DI DKI JAKARTA**

**Defani Risti Mayrisha<sup>1</sup>**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Diponegoro

**Abstrak**

Transportasi di Jakarta memegang peranan yang sangat strategis. Peranan strategis tersebut adalah sebagai pusat pelayanan pemerintahan negara sekaligus pusat seluruh kegiatan masyarakat mulai dari bidang ekonomi, sosial, maupun budaya. Data Dinas Perhubungan DKI Jakarta dalam berbagai tahun, terjadi peningkatan laju kendaraan, yaitu pada tahun 2002 sebanyak 7,3 juta per hari, tahun 2010 menjadi 9,9 juta per hari dan meningkat sebanyak 13 juta per hari pada tahun 2020 (Maimunah, 2010; BPS Provinsi DKI Jakarta, 2010; BPS Provinsi DKI Jakarta, 2020). Fakta-fakta tersebut menunjukkan adanya urgensi untuk mengembangkan sistem transportasi umum. Salah satu bentuk pengembangan sistem transportasi umum yaitu dengan meluncurkan Mikrotrans yang menggunakan sistem pembayaran terintegrasi yaitu Jaklingko. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan faktor dominan dari kualitas pelayanan pada behavioral intention pengguna mikrotrans Jaklingko di Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe eksplanatori. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap behavioral intention pengguna Mikrotrans Jaklingko di Jakarta. Hasil penghitungan Koefisien Determinan baik masing-masing variabel X (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy maupun variabel X secara bersama-sama (Kualitas Pelayanan) menunjukkan adanya pengaruh sebesar 93,7% terhadap variabel Y. Faktor dominan yang mempengaruhi variabel behavioral intention adalah ada pada variabel tangible, dimana variabel tersebut paling banyak memberikan pengaruh terhadap variabel behavioral intention yaitu sebanyak 52,41%.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Behavioral Intention, Transportasi***

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

---

## PENDAHULUAN

Rutinitas kegiatan manusia tidak bisa terlepas dari keberadaan transportasi. (Verma & Ramanayya (2014) dan Darmawan et al. (2021) mengemukakan bahwa transportasi merupakan unsur utama di dalam sistem kehidupan, sistem pemerintahan dan sistem kemasyarakatan. Sementara itu, Litman (2003) dan Rosyid et al. (2021) menerangkan bahwa transportasi merupakan bentuk upaya dalam pemindahan, penggerakan, pendistribusian, atau pengalihan sebuah objek ke lokasi yang berbeda dimana objek tersebut lebih memiliki nilai manfaat dan nilai guna dengan berbagai tujuan tertentu. Berkaca dari hal tersebut, dapat dirumuskan bahwa transportasi di Jakarta memiliki peranan yang sangat strategis. Peranan strategis tersebut adalah sebagai pusat pelayanan pemerintahan negara dan sebagai pusat seluruh kegiatan masyarakat mulai dari bidang ekonomi, sosial, maupun budaya.

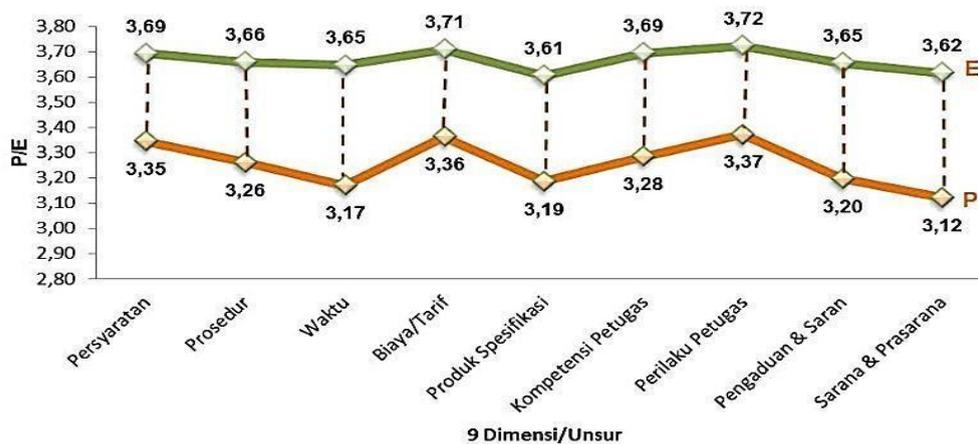
Dalam mewujudkan hal tersebut, kota Jakarta perlu menciptakan mekanisme transportasi yang baik dan efisien. Salah satu faktor pendorongnya adalah tingkat kemacetan dan kepadatan di Jakarta yang cukup tinggi. Hal ini karena kebutuhan perjalanan per hari di Jakarta semakin tahun semakin meningkat. Data Dinas Perhubungan DKI Jakarta pada tahun 2002 mencatat bahwa perjalanan per hari di kota Jakarta mencapai 7,3 juta per hari, sementara itu tahun 2010 mencapai 9,9 juta per hari dan meningkat sebanyak 13 juta perjalanan per harinya di tahun 2020 (Maimunah, 2010; BPS Provinsi DKI Jakarta, 2010; BPS Provinsi DKI Jakarta, 2020).

Berbagai fakta tersebut menunjukkan adanya kebutuhan pengelolaan sistem transportasi publik yang serasi dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, aman, nyaman dan dengan biaya yang terjangkau dengan daya beli masyarakat (Adler & Blue, 2002; Sinaga, 2015; Fiore et al., 2019). Salah bentuk pengembangan sistem transportasi yang dilakukan oleh Jakarta adalah transportasi umum seperti Bus Rapid Transit (BRT), Mass Rapid Transit (MRT), Kereta Rel Listrik (KRL), Light Rail Transit (LRT) dan Mikrotrans (angkutan kota) yang bernaung dibawah PT. Transportasi Jakarta (Ernst, 2005; Budiati et al., 2018; Ulkhaq et al., 2019; Sukwadi et al., 2022).

Mikrotrans Jaklingko adalah angkutan kota berbentuk mikrolet dimana sistem pembayaran sudah terintegrasi dalam 1 kartu. Sesuai dengan filosofi dari nama Jaklingko yaitu “Jaringan Terintegrasi Aman dan Nyaman”, Jaklingko berusaha mewujudkan kemudahan dalam bertransportasi umum Mikrotrans (Zahra et al., 2020; Isradi et al., 2021). Jaklingko merupakan bentuk pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Mikrotrans Jaklingko harus sadar tentang pentingnya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam melakukan perbaikan angkutan kota agar tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat namun juga memberikan kepuasan layanan (Utami, 2016).

Pada survey yang dilakukan oleh pemerintah DKI Jakarta pada tahun 2019 mengenai tingkat pencapaian harapan pengguna Jaklingko di DKI Jakarta menyatakan bahwa kinerja yang dilakukan saat ini masuk dalam kategori baik dilihat dari pengukuran importance performance analysis (IPA) tetapi belum bisa memenuhi harapan masyarakatnya berdasarkan customer Satisfaction Indeks (CSI) (Isradi et al., 2021). Dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini, dimensi yang mendapat nilai gap terbesar yaitu pada dimensi sarana dan prasarana yaitu bernilai 0.5.

**Gambar 1.** Tingkat Pencapaian Harapan Pengguna Jaklingko berdasarkan wilayah survey DKI Jakarta



Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2019)

Banyak kritik dan saran dari pengguna untuk pelayanan Mikrotrans Jaklingko. Hal ini dapat terlihat pada akun sosial media Jaklingko yang

---

menerima banyak kritik salah satunya yang terdapat pada salah satu akun Twitter (@gustiutomoabd) pada 14 November 2022 yang berbunyi, “awalnya naik mikrotrans dimarahin supir angkot mulu krna ga punya kartu jaklingko (gua Cuma ada emoney). Nyoba beli nyarinya susah, halte sekitar priuk gada yg jual, kosong teruss,, entah sampe kapan”. Kritik selanjutnya datang dari pemilik akun (@akuiniadadua) pada 22 November 2022 yang berbunyi, “heraaan gue sm angkot jaklingko 73 Pasar Rebo – Cibubur supirnya pd judes judes kalo ga di pelototin, di Judesin, di foto pun jg ada pada badmood semua @PT\_Transjakarta” (Rachman et al., 2021; Ladayya et al., 2022).

Berbagai kritikan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah sebagai penyedia layanan publik sebaiknya menjaga kualitas jasa maupun barang yang ditawarkan kepada masyarakatnya. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh masyarakat baik atau sama dengan yang diharapkan, maka masyarakat cenderung akan mencoba kembali (Denhardt & Denhardt, 2015). Perilaku menggunakan Kembali layanan atau jasa dapat dikatakan sebagai behavioral intention. Behavioral intention didefinisikan Mowen & Minor (2002) sebagai keinginan konsumen untuk berperilaku menurut cara tertentu dalam rangka memiliki, membuang, dan menggunakan produk atau jasa. Kemudian, Tjiptono (2011) merumuskan lima dimensi daftar behavioral intention yaitu loyalty to the company (kesetiaan pada perusahaan), propensity to switch (keinginan untuk beralih), willingness to pay more (kemauan untuk membayar lebih), external response to problem (respons eksternal), dan internal respons to problem (respons internal).

Kualitas layanan merupakan salah satu dimensi utama dalam melakukan pelayanan publik. (Rhee Seung-Kyu & Rha, 2009; Ramseook-munhurrun et al., 2010) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah semacam penilaian, dimana pelanggan atau pengguna menilai sebuah layanan berdasarkan pada proses pemberian layanan tersebut, yang kemudian dibandingkan dengan harapannya berdasarkan pada pengetahuan dan pemahamannya tentang pelayanan yang seharusnya diberikan. Pelayanan terbilang berhasil apabila pengguna layanan tersebut merasa puas dengan apa yang didapat. Hal itu tercermin dari kualitas pelayanannya. Sehingga, artikel ini akan menjawab pertanyaan penelitian tentang apa pengaruh kualitas terhadap kepuasan pengguna mikrotrans

---

Jaklingko di Jakarta Selatan? Artikel ini ditulis menggunakan teori service quality (Sinollah & Masruroh, 2019).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe eksplanatori. Metode penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hubungan antara variabel penelitian dari hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian tipe penelitian eksplanatori digunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel independen X terhadap variabel dependen Y (Lix et al., 1996; Dymond, 2013).

Populasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah masyarakat DKI Jakarta yang pernah menaiki mikrotrans Jaklingko. Menurut data yang bersumber pada PT. transjakarta.co.id, jumlah populasi dihitung dari rata-rata jumlah penumpang Mikrotrans Jaklingko pada bulan Oktober tahun 2022 adalah sebanyak 8.324.414 orang. Dari populasi tersebut ditentukan sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil secara acak. Guna mengumpulkan data penelitian maka peneliti menggunakan kuesioner yang berbentuk Likert (Nicholls, 2010; Joshi et al., 2015). Setelah data-data berhasil dikumpulkan selanjutnya adalah melakukan analisis data yang diolah menggunakan SPSS versi 27. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan Uji Korelasi Rank Kendall Tau b (Newson, 2002; Brandenburg et al., 2013).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini peneliti menyajikan data hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan kuesioner penelitian, sehingga data penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

### **Uji Koefisien Korelasi Rank Kendall tau**

Analisis hubungan pada penelitian menggunakan uji koefisien korelasi kendall tau yang bertujuan mengetahui hubungan antara variabel. Hasil analisis korelasi antara variabel tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X3), dan Empathy (X5) terhadap Behavioral Intention (Y) dapat dilihat sebagai berikut ini.

**Gambar 2.** Hasil Uji Korelasi Tau

Hasil Uji Korelasi Kendall tau

Variabel	Nilai Korelasi	Signifikansi
Tangible (X1)	0,724**	0,001
Reliability (X2)	0,669**	0,001
Responsiveness (X3)	0,699**	0,001
Assurance (X4)	0,709**	0,001
Empathy (X5)	0,692**	0,001

Ket : \*\* = signifikansi dengan  $\alpha=5\%$

Sumber : Data dioleh dalam IBM SPSS *statistics 27 For Windows*, 2022

### 1. Analisis Koefisien Korelasi Rank Kendall antara variabel Tangible (X1) dengan Behavioral Intention (Y) Mikrotrans Jaklingko di Jakarta

Berdasarkan pada hasil penelitian menggunakan perhitungan statistik korelasi Rank Kendall dengan bantuan program software SPSS versi 27 For windows, diperoleh hasil koefisien korelasi variabel Tangible (X1) dengan Behavioral Intention (Y) sebesar 0,724 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 yang berartibahwa kedua variabel tersebut terdapat hubungan yang **Positif**,

Hasil perhitungan koefisien korelasi Kendal tau kemudian diuji menggunakan Uji Z untuk menguji signifikansi hasil koefisien kendall tau diatas. Nilai uji Z pada variabel X1 sebesar 10,8. Nilai uji Z kemudian dikonsultasikan dengan Z tabel dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 1,96 maka Z hitung > Z tabel atau  $10,8 > 1,96$ , maka dapat diartikan memiliki hubungan yang **signifikan dan hipotesis diterima**. Dengan demikian, secara hipotesis yang menyatakan bahwa 'ada hubungan antara variabel tangible dengan variabel behavioral intention pada pengguna mikrotrans Jaklingko di Jakarta' **terbukti dan dapat diterima**.

Hasil dari perhitungan menggunakan program SPSS, untuk mengetahui berapa besar sumbangan variabel tangible terhadap behavioral intention dinyatakan dalam analisis Koefisien Determinasi. Pada variabel X1, nilai koefisien determinasi sebesar 52,41%. Hal ini berarti bahwa variabel tangible (X1) menjelaskan variabel behavioral intention (Y) sebanyak 52,41%,

---

sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **2. Analisis Koefisien Korelasi Rank Kendall antara variabel Reliability (X2) dengan Behavioral Intention (Y) Mikrotrans Jaklingko di Jakarta**

Berdasarkan pada hasil penelitian menggunakan perhitungan statistik korelasi Rank Kendall dengan bantuan program software SPSS versi 27 For windows, diperoleh hasil koefisien korelasi variabel Reliability (X2) dengan Behavioral Intention (Y) sebesar 0,669 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 yang berartibahwa kedua variabel tersebut terdapat hubungan yang **Positif**,

Hasil perhitungan koefisien korelasi Kendall tau kemudian diuji menggunakan Uji Z untuk menguji signifikansi hasil koefisien Kendall tau diatas. Nilai uji Z pada variabel X1 sebesar 9,9. Nilai uji Z kemudian dikonsultasikan dengan Z tabel dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 1,96 maka  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$  atau  $9,9 > 1,96$ , maka dapat diartikan memiliki hubungan yang **signifikan dan hipotesis diterima**. Dengan demikian, secara hipotesis yang menyatakan bahwa ‘ada hubungan antara variabel Reliability dengan variabel behavioral intention pada pengguna mikrotrans Jaklingko di Jakarta’ **terbukti dan dapat diterima**.

Hasil dari perhitungan menggunakan program SPSS, untuk mengetahui berapa besar sumbangan variabel reliability terhadap behavioral intention dinyatakan dalam analisis Koefisien Determinasi. Pada variabel X2, nilai koefisien determinasi sebesar 44,76%. Hal ini berarti bahwa variabel reliability (X2) menjelaskan variabel behavioral intention (Y) sebanyak 44,76%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **3. Analisis Koefisien Korelasi Rank Kendall antara variabel Responsiveness (X3) dengan Behavioral Intention (Y) Mikrotrans Jaklingko di Jakarta**

Berdasarkan pada hasil penelitian menggunakan perhitungan statistik korelasi Rank Kendall dengan bantuan program software SPSS versi 27 For

---

windows, diperoleh hasil koefisien korelasi variabel Responsiveness (X3) dengan Behavioral Intention (Y) sebesar 0,699 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 yang berartibahwa kedua variabel tersebut terdapat hubungan yang **Positif**,

Hasil perhitungan koefisien korelasi Kendal tau kemudian diuji menggunakan Uji Z untuk menguji signifikansi hasil koefisien kendal tau diatas. Nilai uji Z pada variabel X3 sebesar 10,4. Nilai uji Z kemudian dikonsultasikan dengan Z tabel dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 1,96 maka  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$  atau  $10,4 > 1,96$ , maka dapat diartikan memiliki hubungan yang **signifikan dan hipotesis diterima**. Dengan demikian, secara hipotesis yang menyatakan bahwa ‘ada hubungan antara variabel Responsiveness dengan variabel behavioral intention pada pengguna mikrotrans Jaklingko di Jakarta’ **terbukti dan dapat diterima**.

Hasil dari perhitungan menggunakan program SPSS, untuk mengetahui berapa besar sumbangan variabel Responsiveness terhadap behavioral intention dinyatakan dalam analisis Koefisien Determinasi. Pada variabel X3, nilai koefisien determinasi sebesar 48,86%. Hal ini berarti bahwa variabel responsiveness (X3) menjelaskan variabel behavioral intention (Y) sebanyak 48,86%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **4. Analisis Koefisien Korelasi Rank Kendall antara variabel Assurance (X4) dengan Behavioral Intention (Y) Mikrotrans Jaklingko di Jakarta**

Berdasarkan pada hasil penelitian menggunakan perhitungan statistik korelasi Rank Kendall dengan bantuan program software SPSS versi 27 For windows, diperoleh hasil koefisien korelasi variabel Assurance (X4) dengan Behavioral Intention (Y) sebesar 0,709 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 yang berartibahwa kedua variabel tersebut terdapat hubungan yang **Positif**,

Hasil perhitungan koefisien korelasi Kendal tau kemudian diuji menggunakan Uji Z untuk menguji signifikansi hasil koefisien kendal tau diatas. Nilai uji Z pada variabel X4 sebesar 10,5. Nilai uji Z kemudian dikaitkan

dengan Z tabel dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 1,96 maka Z hitung  $>$  Z tabel atau  $10,5 > 1,96$ , maka dapat diartikan memiliki hubungan yang **signifikan dan hipotesis diterima**. Dengan demikian, secara hipotesis yang menyatakan bahwa ‘ada hubungan antara variabel Assurance dengan variabel behavioral intention pada pengguna mikrotrans Jaklingko di Jakarta’ **terbukti dan dapat diterima**.

Hasil dari perhitungan menggunakan program SPSS, untuk mengetahui berapa besar sumbangan variabel tangible terhadap behavioral intention dinyatakan dalam analisis Koefisien Determinasi. Pada variabel X4, nilai koefisien determinasi sebesar 50,26%. Hal ini berarti bahwa variabel Assurance (X4) menjelaskan variabel behavioral intention (Y) sebanyak 50,26%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

##### **5. Analisis Koefisien Korelasi Rank Kendall antara variabel Empathy (X5) dengan Behavioral Intention (Y) Mikrotrans Jaklingko di Jakarta**

Berdasarkan pada hasil penelitian menggunakan perhitungan statistik korelasi Rank Kendall dengan bantuan program software SPSS versi 27 For windows, diperoleh hasil koefisien korelasi variabel Empathy (X5) dengan Behavioral Intention (Y) sebesar 0,692 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 yang berartibahwa kedua variabel tersebut terdapat hubungan yang Positif,

Hasil perhitungan koefisien korelasi Kendal tau kemudian diuji menggunakan Uji Z untuk menguji signifikansi hasil koefisien kendal tau diatas. Nilai uji Z pada variabel X5 sebesar 10,3. Nilai uji Z kemudian dikonsultasikan dengan Z tabel dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 1,96 maka Z hitung  $>$  Z tabel atau  $10,3 > 1,96$ , maka dapat diartikan memiliki hubungan yang signifikan dan hipotesis diterima. Dengan demikian, secara hipotesis yang menyatakan bahwa ‘ada hubungan antara variabel Empathy dengan variabel behavioral intention pada pengguna mikrotrans Jaklingko di Jakarta’ terbukti dan dapat diterima.

Hasil dari perhitungan menggunakan program SPSS, untuk mengetahui berapa besar sumbangan variabel Empathy terhadap behavioral intention dinyatakan dalam analisis Koefisien Determinasi. Pada variabel X5, nilai koefisien determinasi sebesar 47,88%. Hal ini berarti bahwa variabel Empathy (X5) menjelaskan variabel behavioral intention (Y) sebanyak 47,88%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Uji Konkordansi Rank Kendall tau

Analisis hubungan variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap variabel behavioral intention dilakukan uji rank kendall dengan menggunakan program SPSS. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Gambar 3.** Hasil Uji konkordansi Rank Kendall's tau b

Test Statistics	
N	100
Kendall's W <sup>a</sup>	.968
Chi-Square	483.967
Df	5
Asymp. Sig.	.000

### Kendall's Coefficient of Concordance

Uji konkordansi Rank Kendall digunakan untuk mengetahui besarnyakorelasi ganda variabel yang lebih dari satu terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan perhitungan konkordansi Rank Kendall, diperoleh konkordansi sebesar 0,968 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai Chi- Square sebesar 483,967. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansisebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yaitu berarti bahwa kelima variabel tersebut terdapat hubungan yang positif. Pengujian taraf signifikansi juga dapat dilakukan dengan melihat nilai chi-square dengan chi-square tabel. Nilai taraf signifikansi tabel chi- square 5% adalah 5,991, maka nilai chi-square hitung > tabel chi square 5% yaitu  $483,967 > 5,991$  maka hasil tersebut menunjukkan hubungan yang **signifikan**.

Dengan demikian, secara hipotesis yang menyatakan bahwa 'ada

---

hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel behavioral intention pada pengguna mikrotrans Jaklingko di Jakarta' **terbukti dan dapat diterima**. Hasil dari perhitungan menggunakan program SPSS, untuk mengetahui berapa besar sumbangan variabel kualitas pelayanan terhadap behavioral intention sebesar 93,7% Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X) menjelaskan variabel behavioral intention (Y) sebanyak 93,7 %, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 6,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Dari hasil analisis di atas terlihat bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap behavioral intention pengguna mikrotrans Jaklingko di Jakarta. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan korelasi positif dan signifikan artinya jika kualitas layanan semakin baik, maka behavioral intention pengguna mikrotrans Jaklingko di Jakarta akan semakin baik. Begitu pula sebaliknya, Jika kualitas layanan semakin rendah, maka behavioral intention pengguna mikrotrans Jaklingko di Jakarta akan semakin rendah juga.

## SARAN

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian tentang analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan behavioral intention pengguna mikrotrans Jak Lingko di DKI Jakarta saran-saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan mikrotrans Jak Lingko di DKI Jakarta khususnya dalam hal kehandalan karena variabel ini dinilai memiliki nilai signifikansi terkecil yaitu sebesar 9,9. Reliability (kehandalan) yang berkaitan dengan ketepatan waktu, sikap simpatik terhadap penumpang dan keahlian pengemudi dalam berkendara. Peneliti menyarankan agar pihak pengelola agar membuat jadwal kedatangan mikrotrans Jaklingko secara pasti agar dapat diandalkan secara akurat dan mempermudah penumpang untuk memperkirakan waktu kedatangan armada di halte mikrotrans Jaklingko. Berkaitan dengan keahlian pengemudi, peneliti menyarankan agar pihak pengelola melakukan pengawasan terhadap

---

kinerja pengemudi bertujuan agar kualitas kerja pengemudi dapat selalu terpantau oleh pihak pengelola.

2. Saran untuk meningkatkan rasa kepedulian petugas terhadap penumpang. khususnya dalam hal empati karena variabel ini dinilai dinilai memiliki nilai signifikansi terkecil yaitu sebesar 10,3. Variabel ini berkaitan dengan sikap peduli kepada penumpang khususnya pada penumpang kelas prioritas yaitu lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Saran peneliti adalah pengelola dapat memberikan dapat memberikan ruang atau tempat duduk khusus penumpang prioritas seperti ibu hamil, lansia, dan penumpang disabilitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adler, J. L., & Blue, V. J. (2002). A cooperative multi-agent transportation management and route guidance system. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 10(5–6), 433–454. [https://doi.org/10.1016/S0968-090X\(02\)00030-X](https://doi.org/10.1016/S0968-090X(02)00030-X).
- Badan Pusat Statistik. (2019). Statistik Indonesia 2019. In *Statistik Indonesia 2019 (Indonesian statistics)*.
- BPS Provinsi DKI Jakarta. (2010). *Statistik Transportasi DKI Jakarta Tahun 2010*.
- BPS Provinsi DKI Jakarta. (2020). Statistik Transportasi DKI Jakarta 2020. In <https://jakarta.bps.go.id/publication/2015/05/27/060ee0814870890c623ad1a8/statistik-transportasi-dki-jakarta-tahun-2010.html>.  
<https://nasional.tempo.co/read/1566965/integrasi-jadi-kunci-perubahan-transportasi-di-jakarta>.
- Brandenburg, F. J., Gleißner, A., & Hofmeier, A. (2013). Comparing and aggregating partial orders with kendall tau distances. *Discrete Mathematics, Algorithms and Applications*, 5(2), 1–25. <https://doi.org/10.1142/S1793830913600033>.
- Budiati, W., Grigolon, A. B., Brussel, M. J. G., & Rachmat, S. Y. (2018). Determining the potential for Transit Oriented Development along the MRT Jakarta corridor. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 158(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/158/1/012020>.
- Darmawan, B., Dwiyantri, M., Fatkhan, A., & Safitri, D. (2021). Edukasi Penggunaan Transportasi Publik DKI Jakarta di Masa Pandemi Covid-19. *Abdimas Unwahas*, 6(1), 13–17.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>.
- Dymond, J. S. (2013). Explanatory chapter: Quantitative PCR. In *Methods in Enzymology* (1st ed., Vol. 529). Elsevier Inc. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-418687-3.00023-9>.

- Ernst, J. P. (2005). Initiating Bus Rapid Transit in Jakarta, Indonesia. *Transportation Research Record*, 20–26.
- Fiore, S., Elia, D., Pires, C. E., Mestre, D. G., Cappiello, C., Vitali, M., Andrade, N., Braz, T., Lezzi, D., Moraes, R., Basso, T., Kozevitch, N. P., Fonseca, K. V. O., Antunes, N., Vieira, M., Palazzo, C., Blanquer, I., Meira Jr., W., & Aloisio, G. (2019). An Integrated Big and Fast data Analytics Platform for Smart Urban Transportation Management. *Special Section on Urban Computing & Well-Being in Smart Cities: Services, Applications, Policymaking Considerations*.
- Isradi, M., Dermawan, W. B., & Adithya, R. (2021). Analysis Of Public Transport Service Performance ( Case Study : Mikrotrans Jak 36 Trayek Cilangkap - Cililitan ). *IJTI (International Journal of Transportation and Infrastructure)*, 4(2), 133–147.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403. <https://doi.org/10.9734/bjast/2015/14975>.
- Ladayya, F., Siregar, D., Pranoto, W. E., & Muchtar, H. D. (2022). Analisis Sentimen pada Program Transportasi Publik JakLingko dengan Metode Support Vector Machine. *Jurnal Statistika Dan Aplikasinya*, 6(2), 381–392. <https://doi.org/10.21009/jsa.06221>.
- Litman, T. (2003). Measuring transportation: Traffic, mobility and accessibility. *ITE Journal (Institute of Transportation Engineers)*, 73(10), 28–32.
- Lix, L. M., Keselman, J. C., & Keselman, H. J. (1996). Consequences of assumption violations revisited: A quantitative review of alternatives to the one-way analysis of variance F test. *Review of Educational Research*, 66(4), 579–619. <https://doi.org/10.3102/00346543066004579>.
- Maimunah, S. (2010). Karakteristik Pergerakan Kendaraan Bermotor Di Dki Jakarta. *Warta Penelitian Perhubungan*, 22(11), 1155–1168. <https://doi.org/10.25104/warlit.v22i11.1152>.
- Mowen, & Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*.
- Newson, R. (2002). Parameters behind “Nonparametric” Statistics: Kendall’s tau, Somers’ D and Median Differences. *The Stata Journal: Promoting Communications on Statistics and Stata*, 2(1), 45–64. <https://doi.org/10.1177/1536867x0200200103>.
- Nicholls, M. E. R. (2010). Likert Scales. *The Corsini Encyclopedia of Psychology*, 1–1. <https://doi.org/10.1002/9780470479216.corpsy0508>.
- Rachman, F. F., Nooraeni, R., & Yuliana, L. (2021). Public Opinion of Transportation integrated (Jak Lingko), in DKI Jakarta, Indonesia. *Procedia Computer Science*, 179(2020), 696–703. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.057>.
- Ramseook-munhurrun, P., Lukea-bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Marketing and Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Rhee Seung-Kyu, S. K., & Rha, J. Y. (2009). Public service quality and customer satisfaction: Exploring the attributes of service quality in the public sector. *Service Industries Journal*, 29(11), 1491–1512. <https://doi.org/10.1080/02642060902793441>.
- Rosyid, A., Setiawan, M. I., Nasihien, R. D., Razi, M. A. M., Isradi, M., Muchayan, A., Damayanti, E., Purworusmiardi, T., Harmanto, D., & Sukoco, A. (2021). Integrasi Transportasi Publik Dalam Mendukung

- 
- Pembangunan Daerah. *EMobility | Sustainable Mobility Transportasi Publik Dan Teknologi GIS Mendukung Peningkatan Pembangunan Daerah, January 2022*, 8–38.
- Sinaga, R. (2015). Kelayakan Pengoperasian Pelabuhan Pangkalan Susu Sebagai Pelabuhan Umum Feasibility The Operation Port Of Milk Bases In Port General. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 17(3), 121–128.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual-Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN. *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>.
- Sukwadi, R., Cory, S., & Liang, Y. C. (2022). the Study of Travel Satisfaction in Mrt Jakarta During the Pandemic of Covid-19. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 40(1), 191–199. <https://doi.org/10.30892/GTG.40123-819>.
- Tjiptono, F. (2011). *Service , Quality & Satisfaction*.
- Ulkhag, M. M., Widodo, A. K., Izati, N., Santoso, S. Y., Sutrimo, W. H. W. M., & Akshinta, P. Y. (2019). Assessing the operations of commuter rail: A case study in KRL commuter line of Jakarta Metropolitan Area. *MATEC Web of Conferences*, 272, 01034. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201927201034>.
- Utami, F. (2016). PENINGKATAN KEPUASAN PENUMPANG BUS RAPID TRANSIT ( BRT ) SEMARANG. *EKOBIS*, 17(1), 28–35.
- Verma, A., & Ramanayya, T. V. (2014). Public Transport Planning and Management in Developing Countries. In *CRC Press*. <https://doi.org/10.1201/b17891>.
- Zahra, N., Baihaqi, I., & Ardiantono, D. S. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 9(1), 58–63. <https://doi.org/10.12962/j23373520.v9i1.50952>.