

Pengaruh Kualitas Layanan Taksi Kuning terhadap Kepuasan Penumpang di Kota Sorong

Hilmi Hilmansyah^{1*}, La Ibal¹, dan Risman¹

¹Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

*Corresponding author, email: pwk@um-sorong.ac.id

ABSTRAK

Transportasi merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan aktivitas perkotaan. Kota Sorong sebagai pusat pertumbuhan ekonomi dan jasa di Papua Barat Daya memiliki kebutuhan mobilitas yang terus meningkat, sehingga kualitas layanan transportasi umum, khususnya taksi kuning, menjadi faktor penting dalam memenuhi kebutuhan perjalanan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan transportasi umum (taksi) terhadap kepuasan penumpang di Kota Sorong. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), *Service Quality* (SERVQUAL), dan Analisis Regresi Linier Berganda dengan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, baik secara simultan maupun parsial. Dimensi *responsiveness* menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan penumpang. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,683 menunjukkan bahwa 68,3% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kualitas layanan yang diberikan. Meskipun demikian, tingkat kesesuaian layanan sebesar 77% dan nilai GAP yang masih negatif pada seluruh atribut menunjukkan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas layanan taksi di Kota Sorong, terutama pada aspek aksesibilitas layanan, keandalan operasional, waktu tunggu, kenyamanan perjalanan, keselamatan, serta responsivitas pengemudi dan penyedia layanan guna meningkatkan kepuasan penumpang secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Taksi Kuning; Kepuasan Penumpang; SERVQUAL; Kota Sorong

ABSTRACT

Transportation plays a vital role in supporting urban mobility and daily community activities. As one of the economic and service centers in Southwest Papua, Sorong experiences increasing mobility demands, making the quality of public transportation services, particularly taxi services, an important factor in meeting residents' travel needs. This study aims to analyze the effect of taxi service quality on passenger satisfaction in Sorong City. The research employed the Importance Performance Analysis (IPA) method, the Service Quality (SERVQUAL) model, and Multiple Linear Regression Analysis. Service quality was evaluated through five dimensions: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The results indicate that all service quality dimensions have a positive and significant effect on passenger satisfaction, both simultaneously and partially. Among these dimensions, *responsiveness* was found to be the most dominant factor influencing passenger satisfaction. The coefficient of determination (R^2) value of 0.683 indicates that 68.3% of the variation in passenger satisfaction can be explained by service quality variables. However, the conformity level of 77% and the negative GAP values across all service attributes suggest that the current service performance has not

fully met passenger expectations. These findings highlight the need for continuous improvements in taxi service quality in Sorong City, particularly in terms of service accessibility, operational reliability, waiting time, travel comfort, passenger safety, and service responsiveness, in order to enhance passenger satisfaction and support sustainable urban mobility.

Keywords: Service Quality; Yellow Taxi Service; Passenger Satisfaction; SERVQUAL; Sorong City

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu komponen dalam mendukung sistem kehidupan bermasyarakat dan pemerintahan [1]. Di wilayah perkotaan, mobilitas masyarakat sangat bergantung pada keberadaan transportasi umum [2]. Ketergantungan ini semakin tinggi seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk akibat laju urbanisasi dan pertumbuhan penduduk yang pesat. Transportasi tidak hanya menjadi kebutuhan sehari-hari, tetapi juga memiliki peran strategis dalam berbagai aspek, mulai dari sosial, ekonomi, lingkungan, hingga keamanan [3] [4] [5].

Perkembangan teknologi yang pesat telah mengubah pola preferensi masyarakat dalam memilih moda transportasi [5] [6] [7]. Banyaknya pilihan moda dan layanan transportasi menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi bagi pengguna [8] [9] [10]. Kepuasan penumpang dipengaruhi oleh berbagai dimensi dan atribut layanan, yang melibatkan dua pihak utama, yaitu penyedia jasa dan pelanggan [11] [12]. Sistem transportasi modern kini dituntut untuk berkelanjutan (*sustainable*), ramah lingkungan, menyediakan udara yang lebih bersih, menjamin keamanan di jalan, memberikan akses yang nyaman, serta menyediakan berbagai pilihan moda yang relevan dengan kebutuhan masyarakat [13] [14] [15]. Dengan demikian, transportasi yang baik dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat (*the quality of life*).

Pelayanan publik, termasuk pelayanan transportasi, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Masyarakat menuntut pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel dari pemerintah maupun penyedia jasa. Pelayanan publik yang baik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga harus mampu memberikan kepuasan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat [16] [17] [18].

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam pasal 1 undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, yang mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik [19] [20] [21].

Kota Sorong, sebagai salah satu pusat pertumbuhan di Papua Barat Daya, memiliki mobilitas masyarakat yang cukup tinggi. Hal ini menuntut adanya layanan transportasi umum yang tidak hanya memadai secara jumlah, tetapi juga berkualitas dalam hal kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, dan kemudahan akses. Kualitas layanan transportasi umum yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan mendukung kelancaran aktivitas masyarakat sehari-hari. Dengan demikian penting untuk dilakukan penelitian ini Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Umum terhadap Kepuasan Penumpang di Kota Sorong.

Kota Sorong sebagai ibu kota Provinsi Papua Barat Daya memiliki posisi strategis sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, jasa, logistik, serta pintu gerbang utama menuju kawasan Papua Barat Daya dan Raja Ampat. Peran tersebut menyebabkan tingginya mobilitas penduduk, pekerja, pelaku usaha, mahasiswa, maupun wisatawan yang bergantung pada layanan transportasi perkotaan untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Pertumbuhan aktivitas ekonomi dan peningkatan arus pergerakan masyarakat menuntut tersedianya layanan transportasi umum yang berkualitas, khususnya Taksi Kuning sebagai salah satu moda transportasi yang banyak digunakan masyarakat Kota Sorong. Namun, berbagai aspek pelayanan seperti kemudahan akses, keandalan layanan, waktu tunggu, kenyamanan, keselamatan, dan responsivitas pengemudi masih menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Meskipun berbagai penelitian mengenai kualitas layanan transportasi dan kepuasan penumpang telah banyak dilakukan di kota-kota besar Indonesia, kajian yang secara khusus menganalisis pengaruh kualitas layanan Taksi Kuning terhadap kepuasan penumpang di Kota Sorong masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) sekaligus memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas layanan transportasi perkotaan yang sesuai dengan karakteristik mobilitas masyarakat Kota Sorong sebagai kota berkembang dan simpul transportasi utama di kawasan Papua Barat Daya.

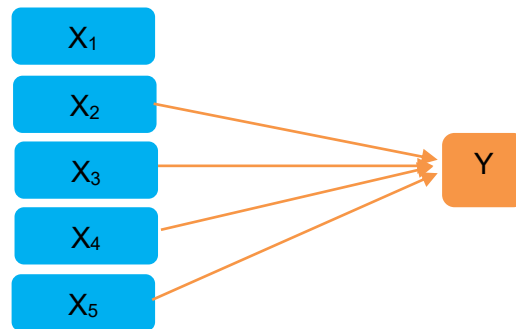
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survei untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Taksi Kuning terhadap kepuasan penumpang di Kota Sorong. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna Taksi Kuning yang melakukan perjalanan di wilayah Kota Sorong. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu penumpang yang pernah menggunakan layanan Taksi Kuning dan bersedia mengisi kuesioner pada saat survei dilakukan. Pengumpulan data dilaksanakan pada beberapa titik aktivitas perjalanan di Kota Sorong, seperti pusat perdagangan, kawasan pendidikan, terminal, pelabuhan, dan pusat pelayanan publik. Kriteria responden meliputi pengguna berusia minimal 17 tahun dan telah

menggunakan layanan Taksi Kuning sekurang-kurangnya satu kali dalam enam bulan terakhir.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dalam konteks transportasi perkotaan, setiap dimensi diterjemahkan ke dalam atribut pelayanan yang relevan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan umum di Indonesia, yaitu aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan layanan. Atribut yang diukur antara lain kondisi fisik kendaraan, kebersihan dan kenyamanan kendaraan, kemudahan memperoleh layanan, ketepatan waktu, waktu tunggu, keselamatan perjalanan, keramahan pengemudi, respons terhadap kebutuhan penumpang, serta kemudahan akses layanan.

Persepsi kinerja dan harapan penumpang terhadap layanan Taksi Kuning. Kedua, *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja layanan. Ketiga, Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk menguji pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini, variabel dependen (Y) adalah kepuasan penumpang, sedangkan variabel independen terdiri atas *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5).



Gambar 1. Hubungan antara Variabel X dan Y

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan transportasi umum terhadap kepuasan penumpang di Kota Sorong. Variabel-variabel yang akan dianalisis dan dikelompokan menjadi 2 bagian yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*), adalah sebagai berikut.

Variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Penumpang. Variabel bebas (X) yaitu Layanan Transportasi Umum

- X₁ : *Tangibles* (Bukti Fisik)
- X₂ : *Reliability* (Kehandalan)
- X₃ : *Responsiveness* (Ketanggapan)

X₄ : Assurance (Jaminan)

X₅ : Empathy (Empati)

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda (*Multiple Regression Analisis*), yang dilanjutkan dengan menghitung Uji Asumsi Klasik yaitu uji normalitas data, uji autokorelasi, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, nilai koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis dengan t test dan F test. Berikut persamaan umum Regresi Linear Berganda, adalah sebagai berikut : $Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

Keterangan :

Y = Jumlah kunjungan

a = Intersep

b₁ = Koefisien regresi X₁

b₂ = Koefisien regresi X₂

b₃ = Koefisien regresi X₃

b₄ = Koefisien regresi X₄

b₅ = Koefisien regresi X₅

X₁ = *Tangibles* (Bukti Fisik)

X₂ = *Reliability* (Kehandalan)

X₃ = *Responsiveness* (Ketanggapan)

X₄ = *Assurance* (Jaminan)

X₅ = *Empathy* (Empati)

e = *Standard error*

Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, dilanjutkan dengan melakukan olah data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berikut rumus penilaian tingkat kesesuaian:

$$\text{TingkatKesesuaian} = \frac{\text{Kinerja}}{\text{Harapan}} \times 100\%$$

- a. Tingkat kesesuaian > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Artinya pelayanan sangat memuaskan konsumen
- b. Tingkat kesesuaian < 100%, artinya kinerja layanan belum memenuhi harapan pelanggan.

Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan analisis diagram Kartesius yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus (\bar{X}_1 dan \bar{Y}_1) dimana \bar{X}_1 merupakan rata-rata dari skor tingkat persepsi dan \bar{Y}_1 merupakan rata-rata skor tingkat ekspektasi. Pembagian daerah tersebut didasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik \bar{X}_1 dan \bar{Y}_1 yang didapat dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

Dimana :

- \bar{X} = Rata-rata skor tingkat kinerja
 \bar{Y} = Rata-rata skor tingkat kepentingan
 k = Banyaknya atribut

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang diperoleh, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritasnya adalah perempuan dengan persentase 57%, sementara laki-laki menyumbang 43%. Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 20 hingga 30 tahun dengan persentase 52%, diikuti oleh kelompok usia di bawah 20 tahun sebanyak 27%. Sementara itu, responden berusia 31 hingga 40 tahun dan di atas 40 tahun masing-masing mencatatkan persentase 11% dan 10%. Mengenai pekerjaan, mayoritas responden adalah pelajar atau mahasiswa, yang mencapai 61%, diikuti oleh kelompok dengan pekerjaan lainnya sebesar 29%. Pekerjaan sebagai pedagang tercatat 9%, sementara hanya 1% yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil (PNS). Dari sisi penghasilan, mayoritas responden memiliki penghasilan di bawah Rp 1.500.000, yakni 62%, sementara 19% lainnya memperoleh penghasilan antara Rp 1.500.000 hingga Rp 2.500.000. Penghasilan di kisaran Rp 2.500.000 hingga Rp 3.500.000 tercatat 11%, dan hanya 8% responden yang memiliki penghasilan lebih dari Rp 3.500.000.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Presentase (%)	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	43%
	Perempuan	57%
Usia	< 20	27%
	20 - 30	52%
	31 - 40	11%
	> 40	10%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	61%
	PNS	1%
	Pedagang	9%
	Lainnya	29%
Penghasilan	< Rp. 1.500.000	62 %
	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.500.000	19 %
	Rp. 2.500.000 - Rp. 3.500.000	11 %
	> Rp. 3.500.000	8%

Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Hasil pengujian validitas dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Indikator *Tangibles* (X1)

Variabel <i>Tangibles</i> (X1)			
Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0.838	0.196	Valid
X1.2	0.835	0.196	Valid
X1.3	0.806	0.196	Valid
X1.4	0.875	0.196	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2026

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Indikator *Reliability* (X2)

Variabel <i>Reliability</i> (X2)			
Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0.829	0.196	Valid
X2.2	0.811	0.196	Valid
X2.3	0.820	0.196	Valid
X2.4	0.833	0.196	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2026

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Indikator *Responsiveness* (X3)

Variabel <i>Responsiveness</i> (X3)			
Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0.836	0.196	Valid
X3.2	0.818	0.196	Valid
X3.3	0.853	0.196	Valid
X3.4	0.829	0.196	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2026

Tabel 5. Uji Validitas Variabel Indikator *Assurance* (X4)

Variabel <i>Assurance</i> (X4)			
Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X4.1	0.820	0.196	Valid
X4.2	0.837	0.196	Valid
X4.3	0.814	0.196	Valid
X4.4	0.870	0.196	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2026

Tabel 6. Uji Validitas Variabel Indikator *Empathy* (X5)

Variabel <i>Empathy</i> (X5)			
Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X5.1	0.832	0.196	Valid
X5.2	0.874	0.196	Valid
X5.3	0.880	0.196	Valid
X5.4	0.825	0.196	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2026

Tabel 7. Uji Validitas Variabel Indikator Kepuasan Penumpang (Y)

Variabel <i>Empathy</i> (X5)			
Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0.929	0.196	Valid
Y.2	0.922	0.196	Valid
Y.3	0.934	0.196	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel uji validitas di atas dapat dilihat bahwa semua butir pernyataan pada variabel *Tangibles* (X1), variabel *Reliability* (X2), variabel *Responsiveness* (X3), variabel *Assurance* (X4), variabel *Empathy* (X5) dan variabel kepuasan penumpang (Y) memiliki nilai r hitung > r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan pada variabel *Tangibles* (X1), variabel *Reliability* (X2), variabel *Responsiveness* (X3), variabel *Assurance* (X4), variabel *Empathy* (X5) dan variabel kepuasan penumpang (Y) dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan nilai Composite Reliability (CR) (Sholihin & Ratmono, 2013). Indikator dalam kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai CR > 0,7 yang berarti telah memenuhi syarat reliabilitas. Hasil pengujian reliabilitas disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Apha	Nilai Standar	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	0.859	0.7	Reliabel
<i>Reliability</i> (X2)	0.841	0.7	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.853	0.7	Reliabel
<i>Assurance</i> (X4)	0.854	0.7	Reliabel
<i>Empathy</i> (X5)	0.874	0.7	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0.919	0.7	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2026

Pada Tabel 8. dapat dilihat bahwa semua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel *Tangibles* (X1), variabel *Reliability* (X2), variabel *Responsiveness* (X3), variabel *Assurance* (X4), variabel *Empathy* (X5) dan variabel kepuasan penumpang (Y) memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary leas square* (OLS). Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahap, sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut

berdistribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorov-smirnov, sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55366248
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.047
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan Tabel 9. dapat diketahui bahwa *Asymp sig* yang diperoleh sebesar $0,200 > 5\%$ (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas berguna untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinieritas

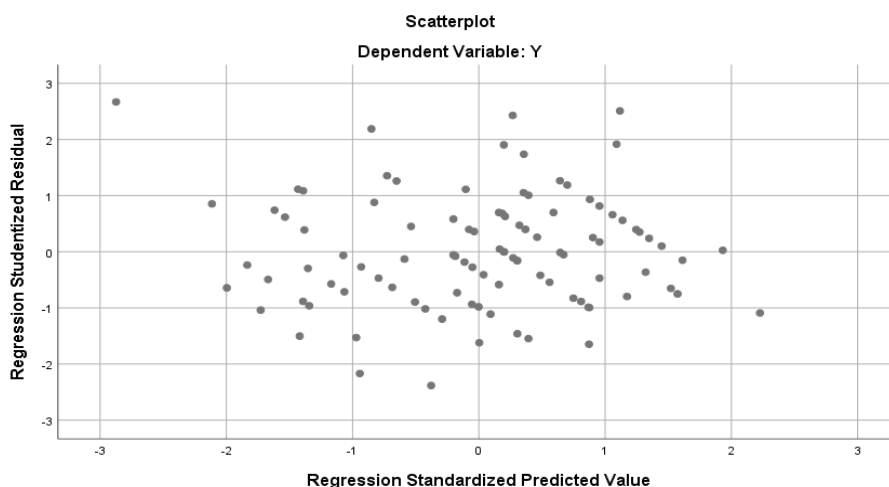
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	.880	1.136
X2	.695	1.438
X3	.722	1.384
X4	.807	1.239
X5	.825	1.212

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji multikolinear di atas dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan nilai tiap indikator masing-masing mempunyai nilai tolerance > 0.10 dan mempunyai nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10 , sehingga dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini tidak terdapat problem multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan sebagai berikut:



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar *Scatterplot* diatas dapat dijelaskan bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu, menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini, yaitu:

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-14.522	1.746		-8.317	.000	
1 X1	.333	.082	.250	4.044	.000	
X2	.178	.089	.139	2.003	.048	
X3	.556	.084	.453	6.640	.000	
X4	.285	.086	.215	3.327	.001	
X5	.167	.078	.137	2.147	.034	

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan model sebagai berikut: $Y = -14,522 + 0,333X1 + 0,178X2 + 0,556X3 + 0,285X4 + 0,167X5$. Nilai konstanta sebesar -14,522 menunjukkan bahwa ketika seluruh variabel independen (X1–X5) diasumsikan bernilai nol, maka variabel dependen (Y) memiliki nilai sebesar -14,522. Seluruh koefisien regresi bernilai positif, yang mengindikasikan adanya hubungan searah antara masing-masing variabel independen dengan Y. Secara parsial, X1 (B = 0,333; p < 0,001), X2 (B = 0,178; p = 0,048), X3 (B = 0,556; p < 0,001), X4 (B = 0,285; p = 0,001), dan X5 (B = 0,167; p = 0,034) terbukti berpengaruh signifikan pada taraf

5%. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada masing-masing variabel independen akan diikuti peningkatan nilai Y sebesar koefisien yang bersangkutan, dengan asumsi variabel lain konstan.

Koefisien Determinasi

Analisis determinasi (R^2) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Hasil koefisien determinasi pada penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.683	.667	1.59445

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa nilai r square sebesar sebesar 0,683. Hal tersebut menjelaskan bahwa sebesar 68,3% kepuasan penumpang transportasi umum (Taksi) di Kota Sorong dipengaruhi oleh variabel independen penelitian ini, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Sedangkan sisanya sebesar 31.7 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari Uji-F dan Uji-t yang disajikan sebagai berikut:

a. Uji F

Uji F merupakan metode pengujian statistika yang dilakukan secara serentak dengan dua atau lebih objek sebagai pembandingan. Uji statistika f ini digunakan untuk menguji hipotesis. Tujuannya adalah untuk menentukan kecermatan dari metode yang dipakai. Hasil uji F (simultan) dalam penelitian disajikan sebagai berikut:

Tabel 13. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	515.777	5	103.155	40.576	.000 ^b
	Residual	238.973	94	2.542		
	Total	754.750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

Berdasarkan hasil uji ANOVA pada tabel diatas dapat ditunjukkan bahwa nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ maka *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan

penumpang. Berdasarkan uji koefisien determinasi dan uji F dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil uji t (parsial) dalam penelitian disajikan sebagai berikut:

Tabel 14. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-14.522	1.746		-8.317	.000		
X1	.333	.082	.250	4.044	.000	.880	1.136
X2	.178	.089	.139	2.003	.048	.695	1.438
X3	.556	.084	.453	6.640	.000	.722	1.384
X4	.285	.086	.215	3.327	.001	.807	1.239
X5	.167	.078	.137	2.147	.034	.825	1.212

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 14. dapat dijelaskan bahwa nilai t hitung untuk variabel X1 sebesar 4,044 > nilai t tabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel X1 terhadap variabel Y. Nilai t hitung pada variabel X2 sebesar 2,003 > nilai t tabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,048 < 0,05, yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel X2 terhadap variabel Y. Nilai t hitung pada variabel X3 sebesar 6,640 > nilai t tabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel X3 terhadap variabel Y. Nilai t hitung pada variabel X4 sebesar 3,327 > nilai t tabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05, yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel X4 terhadap variabel Y. Terakhir, nilai t hitung pada variabel X5 sebesar 2,147 > nilai t tabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,034 < 0,05, yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel X5 terhadap variabel Y.

Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah perbandingan antara kinerja yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan mereka. Ini dihitung dengan rumus:

$$TingkatKesesuaian = \frac{Kinerja}{Harapan} \times 100\%$$

- a. Tingkat kesesuaian $\geq 100\%$: Artinya kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Tingkat kesesuaian $< 100\%$: Artinya kinerja layanan belum memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 15. Tingkat Kesesuaian

Atribut	Skala Pengukuran		Tingkat Kesesuaian (%)
	Harapan/I	Kinerja/P	
A1	487	390	80.08
A2	484	394	81.40
A3	483	392	81.16
A4	484	387	79.96
B1	496	384	77.42
B2	499	378	75.75
B3	499	387	77.56
B4	498	379	76.10
C1	500	363	72.60
C2	499	366	73.35
C3	500	369	73.80
C4	500	362	72.40
D1	496	392	79.03
D2	497	379	76.26
D3	496	387	78.02
D4	498	384	77.11
E1	499	395	79.16
E2	499	393	78.76
E3	500	395	79.00
E4	499	396	79.36
Rata-Rata	496.8	382.7	77.0

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 15. diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian dari seluruh variabel dan indikator adalah sebesar 77%. Ini menunjukkan para penumpang belum merasa puas atau masih dalam tingkatan sedang terhadap transportasi umum Kota Sorong.

Analisis Tingkat Kesesuaian

Importance Performance Analysis (IPA) menjawab pertanyaan tentang atribut pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan, maupun diperbaiki oleh pemilik bus yang selanjutnya dapat dijadikan rekomendasi perbaikan kerja. Analisis IPA dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu menghitung nilai kesesuaian antara nilai harapan dan kinerja dari setiap atribut (Tki), menghitung tingkat kinerja (X) dan tingkat harapan (Y) lalu menjumlahkan seluruh skor X dan Y untuk mendapatkan rata-rata. Selanjutnya rata-rata tersebut digunakan untuk mengelompokkan setiap atribut ke dalam kuadran I, II, III, dan IV di diagram IPA.

Importance Performance Analysis (IPA) *Tangible/* Bukti Fisik :

Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut yang berada pada Kuadran I yaitu nomor A1 dan A4 merupakan atribut yang dianggap penting oleh penumpang namun memiliki kinerja yang tidak sesuai dengan harapan

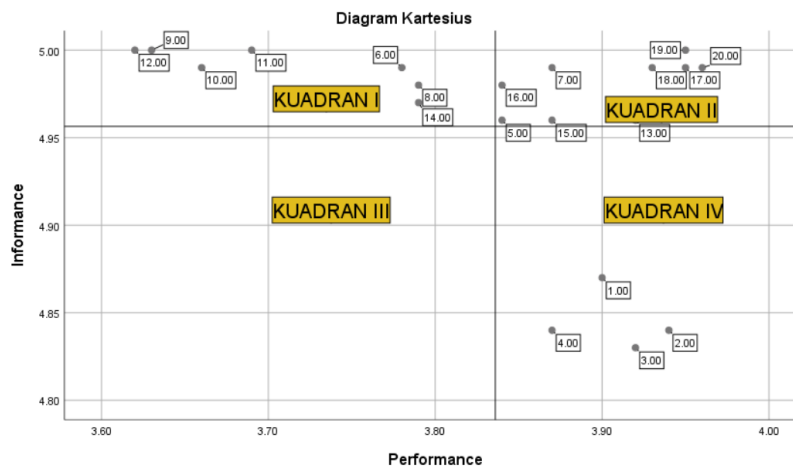
penumpaan. Oleh karena itu pemilik transportasi umum (Taksi) dapat lebih memperhatikan kembali atribut ini dan lakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pada penumpang.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B yaitu atribut nomor A3 (Aman atau Tertip di dalam Transportasi Umum) menunjukkan atribut yang harus dipertahankan karena tingkat kinerjanya sudah sesuai dengan kepentingan penumpang sehingga dapat memuaskan penumpang. Atribut ini dianggap sangat penting dan pemilik Transportasi Umum memiliki kinerja yang telah baik.

Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV yaitu atribut nomor A2 (Kemudahan dalam mendapatkan Transportasi Umum) merupakan atribut yang dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang namun pemilik bus melakukannya dengan sangat baik. Fokus pemilik bus terhadap atribut ini dapat dikurangi dan dialihkan kepada atribut Kuadran I sehingga atribut di Kuadran I dapat bergeser ke Kuadran II. Atribut ini dinilai penumpang bahwa pemilik Transportasi Umum sangat baik dalam memberikan pelayanan. Penumpang setuju jika atribut ini memiliki kinerja yang baik.



Gambar 3. Scatter Plot IPA Dimensi Bukti Fisik

Diagram Kartesius di atas digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel, yaitu *performance* dan *informativeness*, serta untuk mengidentifikasi posisi setiap elemen dalam empat kuadran yang menunjukkan tingkat kinerja dan informatifitas.

Secara spesifik, diagram ini terbagi menjadi empat kuadran:

Kuadran I (Tinggi Kinerja, Tinggi Informatif): Terletak di sudut kanan atas, kuadran ini menunjukkan elemen-elemen yang memiliki kinerja dan informativeness yang baik, dengan nilai *performance* di atas 3,80 dan *informativeness* di atas 4,90. Elemen-elemen di kuadran ini menunjukkan kualitas yang sangat memuaskan dan menjadi prioritas utama.

Kuadran II (Tinggi Kinerja, Rendah Informatif): Terletak di sudut kanan bawah, kuadran ini mencakup elemen dengan kinerja yang baik namun kurang informatif. Meskipun memiliki kinerja yang baik, elemen-elemen ini memerlukan peningkatan dalam hal informasi yang disediakan, dengan nilai informativeness lebih rendah dari 4,90.

Kuadran III (Rendah Kinerja, Tinggi Informatif): Terletak di sudut kiri bawah, kuadran ini menggambarkan elemen-elemen yang memiliki tingkat informasi yang baik, namun kinerjanya kurang optimal. Elemen-elemen ini perlu meningkatkan kinerjanya untuk mencapai keseimbangan yang lebih baik antara kinerja dan informasi.

Kuadran IV (Rendah Kinerja, Rendah Informatif): Terletak di sudut kiri atas, kuadran ini mencakup elemen-elemen yang memiliki kinerja dan informativeness yang rendah. Elemen-elemen di kuadran ini memerlukan perhatian lebih, baik dalam meningkatkan kinerja maupun dalam hal peningkatan informasi yang disampaikan.

Secara keseluruhan, diagram ini memberikan gambaran yang jelas tentang posisi setiap elemen berdasarkan dua parameter utama: kinerja dan informatifitas. Elemen-elemen yang berada di kuadran I perlu dipertahankan dan diperkuat, sementara yang berada di kuadran II, III, dan IV harus diprioritaskan untuk perbaikan guna mencapai keseimbangan yang lebih baik antara kedua variabel tersebut.

Analisis Tingkat Kesesuaian

Berikut ini adalah hasil analisis kepuasan penumpang terhadap transportasi umum Kota Sorong.

Tabel 16. Hasil Analisis Kepuasan Terhadap Transportasi Umum Kota Sorong.

Atribut	Rata-Rata		GAP	Keterangan
	Harapan/I	Kinerja/P		
A1	4.87	3.9	-0.97	Tidak Puas
A2	4.84	3.94	-0.9	Tidak Puas
A3	4.83	3.92	-0.91	Tidak Puas
A4	4.84	3.87	-0.97	Tidak Puas
B1	4.96	3.84	-1.12	Tidak Puas
B2	4.99	3.78	-1.21	Tidak Puas
B3	4.99	3.87	-1.12	Tidak Puas
B4	4.98	3.79	-1.19	Tidak Puas
C1	5	3.63	-1.37	Tidak Puas
C2	4.99	3.66	-1.33	Tidak Puas
C3	5	3.69	-1.31	Tidak Puas
C4	5	3.62	-1.38	Tidak Puas
D1	4.96	3.92	-1.04	Tidak Puas
D2	4.97	3.79	-1.18	Tidak Puas
D3	4.96	3.87	-1.09	Tidak Puas
D4	4.98	3.84	-1.14	Tidak Puas
E1	4.99	3.95	-1.04	Tidak Puas
E2	4.99	3.93	-1.06	Tidak Puas
E3	5	3.95	-1.05	Tidak Puas
E4	4.99	3.96	-1.03	Tidak Puas
Rata-rata	4.96	3.84		

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Taksi Kuning berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Kota Sorong. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,683 mengindikasikan bahwa 68,3% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh dimensi kualitas layanan yang terdiri atas tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna transportasi umum di Kota Sorong. Sementara itu, sebesar 31,7% variasi kepuasan dipengaruhi oleh faktor lain yang belum dianalisis dalam penelitian ini, seperti tarif perjalanan, kondisi jaringan jalan, aksesibilitas wilayah pelayanan, karakteristik perjalanan, serta faktor sosial ekonomi pengguna.

Karakteristik responden yang didominasi oleh pelajar dan mahasiswa menunjukkan bahwa Taksi Kuning masih memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas kelompok usia produktif di Kota Sorong. Kelompok pengguna ini umumnya memiliki tingkat mobilitas yang tinggi untuk mengakses pusat pendidikan, kawasan perdagangan, fasilitas pelayanan publik, dan pusat aktivitas perkotaan lainnya. Selain itu, kelompok dengan tingkat pendapatan relatif rendah cenderung lebih sensitif terhadap kualitas pelayanan yang diterima, terutama terkait keterjangkauan biaya perjalanan, kemudahan memperoleh kendaraan, waktu tunggu, serta keamanan dan kenyamanan selama perjalanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan transportasi umum tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi juga berkontribusi dalam mendukung aksesibilitas masyarakat terhadap berbagai aktivitas perkotaan.

Berdasarkan hasil regresi, dimensi responsiveness merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan penumpang. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna Taksi Kuning di Kota Sorong lebih menekankan pada kemampuan layanan dalam merespons kebutuhan perjalanan secara cepat dan tepat. Dalam konteks transportasi perkotaan, responsiveness dapat diinterpretasikan sebagai kemudahan memperoleh kendaraan saat dibutuhkan, kecepatan pengemudi dalam melayani penumpang, kepastian ketersediaan layanan, kemampuan memberikan informasi perjalanan, serta respons terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna. Tingginya pengaruh dimensi ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Sorong mengharapkan layanan transportasi yang mudah diakses dan mampu memberikan kepastian perjalanan, terutama mengingat karakteristik Kota Sorong sebagai pusat pertumbuhan ekonomi dan gerbang mobilitas di Papua Barat Daya.

Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan nilai sebesar 77%, yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan Taksi Kuning belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang. Nilai tersebut masih berada di bawah tingkat kepuasan ideal sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan. Temuan ini diperkuat oleh hasil analisis SERVQUAL yang menunjukkan seluruh atribut memiliki nilai GAP negatif. Kondisi

tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja layanan masih lebih rendah dibandingkan harapan yang mereka miliki. Dengan kata lain, meskipun layanan telah berjalan dengan cukup baik, pengguna masih menginginkan peningkatan pada berbagai aspek pelayanan transportasi.

Dalam perspektif transportasi perkotaan, nilai GAP negatif dapat dikaitkan dengan beberapa aspek operasional layanan, seperti waktu tunggu yang masih dianggap terlalu lama, keterbatasan akses kendaraan pada lokasi tertentu, kenyamanan kendaraan yang belum optimal, serta perlunya peningkatan keselamatan dan keandalan pelayanan. Oleh karena itu, operator Taksi Kuning perlu melakukan evaluasi terhadap atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi menunjukkan kinerja yang relatif rendah. Atribut-atribut tersebut harus menjadi prioritas utama dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan.

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan berada pada Kuadran I yang merupakan kategori prioritas utama perbaikan. Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut penumpang, namun kinerjanya belum mampu memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan sebaiknya difokuskan pada atribut-atribut tersebut melalui perbaikan aksesibilitas layanan, peningkatan keandalan operasional, pengurangan waktu tunggu, peningkatan kenyamanan kendaraan, serta peningkatan keselamatan dan keamanan perjalanan. Sebaliknya, atribut yang berada pada Kuadran II perlu dipertahankan karena telah menunjukkan tingkat kinerja yang sesuai dengan harapan pengguna.

Temuan penelitian ini juga perlu dipahami dalam konteks karakteristik Kota Sorong sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, jasa, dan transportasi di Papua Barat Daya. Tingginya aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat menyebabkan kebutuhan terhadap layanan transportasi yang cepat, aman, nyaman, dan mudah diakses menjadi semakin penting. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan Taksi Kuning tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan aksesibilitas perkotaan, efisiensi pergerakan masyarakat, dan penguatan sistem transportasi perkotaan yang berkelanjutan di Kota Sorong.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Taksi Kuning memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Kota Sorong. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan transportasi perkotaan. Dimensi *responsiveness* merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan penumpang, yang menunjukkan bahwa pengguna lebih mengutamakan kemudahan

memperoleh layanan, kecepatan respons pengemudi, kepastian ketersediaan kendaraan, kemudahan memperoleh informasi perjalanan, serta kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan dan keluhan penumpang.

Meskipun kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, hasil analisis tingkat kesesuaian sebesar 77% dan nilai GAP yang seluruhnya negatif menunjukkan bahwa pelayanan Taksi Kuning di Kota Sorong belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan yang masih perlu diperbaiki. Oleh karena itu, prioritas peningkatan layanan perlu difokuskan pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah, terutama yang berkaitan dengan responsivitas layanan, waktu tunggu kendaraan, kepastian memperoleh angkutan saat dibutuhkan, kenyamanan perjalanan, keselamatan penumpang, kemudahan akses layanan, serta penyediaan informasi layanan yang lebih jelas dan mudah diakses.

Temuan ini menjadi penting dalam konteks Kota Sorong sebagai pusat pertumbuhan ekonomi, perdagangan, jasa, dan simpul mobilitas utama di Papua Barat Daya yang memiliki kebutuhan pergerakan masyarakat yang terus meningkat. Ketersediaan layanan transportasi yang cepat, aman, nyaman, dan mudah diakses menjadi faktor penting dalam mendukung aktivitas masyarakat sehari-hari. Oleh karena itu, operator Taksi Kuning dan pemerintah daerah perlu memperkuat kualitas pelayanan melalui peningkatan respons pengemudi terhadap kebutuhan penumpang, pengurangan waktu tunggu, peningkatan kepastian layanan, perbaikan standar kenyamanan dan keselamatan kendaraan, serta perluasan akses layanan pada kawasan yang memiliki permintaan perjalanan tinggi. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus mendukung terwujudnya sistem transportasi perkotaan yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan di Kota Sorong.

KONFLIK KEPENTINGAN

Peneliti menyatakan tidak adanya konflik kepentingan dengan pihak manapun dalam penelitian ini.

BATASAN PENELITIAN

Penelitian ini dibatasi pada analisis kualitas layanan transportasi umum berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, sehingga tidak mencakup faktor lain seperti tarif, kebijakan pemerintah, kondisi infrastruktur, maupun aspek regulasi yang berpotensi memengaruhi kepuasan penumpang. Objek penelitian terbatas pada pengguna transportasi umum di Kota Sorong dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan secara luas di luar karakteristik populasi yang diteliti. Pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif melalui kuesioner dengan metode *Importance and Performance Analysis (IPA)*,

SERVQUAL, dan regresi linier berganda, sehingga tidak menggali secara mendalam pengalaman subjektif penumpang melalui pendekatan kualitatif. Selain itu, data yang digunakan merupakan data persepsi pada periode penelitian tertentu, sehingga hasil penelitian merepresentasikan kondisi layanan pada saat pengambilan data dan tidak menggambarkan perubahan kualitas layanan dalam jangka panjang. Model penelitian ini juga hanya mampu menjelaskan 68,3% variasi kepuasan penumpang, sehingga masih terdapat faktor lain di luar model yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. N. Fadlilah, A. Nurmandi, and H. D. Fridayani, “Tren Penelitian Dalam Pembangunan Berkelanjutan Perkembangan Mobilitas Cerdas Dan Transportasi Cerdas,” *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, vol. 10, no. 4, pp. 749–771, 2024, doi:10.25157/moderat.v10i4.3967
- [2] V. V. Wakari, O. H. A. Rogi, and V. H. Makarau, “Daya Dukung Layanan Angkot Berdasarkan Jarak Jangkauan Masyarakat Terhadap Jalur Trayek di Kota Manado,” *Jurnal Spasial*, vol. 6, no. 3, pp. 554–560, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/spasial/article/view/25472>
- [3] A. A. Putra and H. Adeswastoto, “Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan,” *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi (JUTIN)*, vol. 121, no. 1191, pp. 55–60, 2018, doi: 10.1299/jsmemag.121.1191_47
- [4] N. I. P. Putri, “Pengaruh Transportasi Umum Terhadap Perkembangan Antar Wilayah Administrasi di Jakarta,” *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, vol. 8, no. 1, p. 63, 2022, doi: 10.54324/j.mbt.v8i1.1249.
- [5] A. D. W. I. Januari, N. Rusdayanti, S. Kardian, and S. Shara, “Urbanisasi Jakarta dan Dampaknya terhadap Sosial Ekonomi dan Lingkungan,” *Sustainable Transportation and Urban Mobility*, vol. 1, no. 1, pp. 21–37, 2024, [Online]. Available: <https://journal-iasssf.com/index.php/STUM/article/view/448/471>
- [6] D. F. Pida, K. N. Aini, and C. A. Putri, “Dampak Urbanisasi terhadap Perkembangan Kota di Indonesia: Tinjauan dari Aspek Ekonomi Pembangunan,” *WISSEN: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, vol. 3, no. 1, pp. 226–238, 2025, doi: 10.62383/wissen.v3i1.562.
- [7] P. N. Pramesi, H. Herdiansyah, and S. Aminah, “Perspektif Politik Lingkungan dalam Membangun Transportasi Publik Berkelanjutan,” *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, vol. 10, no. 1, p. 1, 2023, doi: 10.54324/j.mtl.v10i1.1055.
- [8] K. Zahra, R. H. R. Manalu, R. Nabillah, and P. K. Dewi, “Analisis Dampak Pembangunan Infrastruktur Jalan terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kecamatan Medan Tembung,” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, vol. 5, no. 3, pp. 1857–1866, 2024, doi: 10.47467/elmal.v5i3.1070.
- [9] U. H. Marshush, M. Murni, and H. Hilmansyah, “the Factors Influencing Semarang University (Usm) Students’ Preferences in Using Online Transportation,” *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, vol. 11, no. 1, p. LAYOUTING, 2024, doi: 10.46447/ktj.v11i1.591.
- [10] S. Sugiyanto, I. W. Arnaya, S. S. Ryanto, and A. A. B. O. K. Surya, “Analisa Faktor

- Pemilihan Moda Transportasi Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process,” *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*, vol. 2, no. 1, pp. 11–18, 2021, doi: 10.52920/jttl.v2i1.18.
- [11] U. H. Marshush and Hilmi Hilmansyah, “Analisis Interaksi Transportasi dan Kondisi Ekonomi Kota Semarang dengan Kabupaten Sekitarnya,” *Jurnal Riset Perencanaan Wilayah dan Kota*, pp. 169–176, 2024, doi: 10.29313/jrpwk.v4i2.5456.
- [12] A. Nurmandi, Muhammad Lutfi, S. Sumardi, and Zuly Qodir, “Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah,” *Journal of Government Insight*, vol. 1, no. 1, pp. 49–61, 2021, doi: 10.47030/jgi.v1i1.253.
- [13] N. Y. Simarmata and E. Sutrisno, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Capaian EPPD (Evaluasi Peyeleggaran Pemerintah Derah) Kota Bekasi pada lima tahun Tentunya antisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawa,” *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, vol. 4, no. 2, pp. 37–48, 2022.
- [14] E. P. Sari and M. Miswanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja Sebagai Pemediiasi,” *CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, vol. 6, no. 1, p. 211, 2022, doi: 10.25273/capital.v6i1.13755.
- [15] T. Mulyono, “Studi Literatur Evaluasi Kualitas Pelayanan Angkutan Umum oleh Pengguna,” *Warta Ardhia*, vol. 49, no. 1, p. 1, 2024, doi: 10.25104/wa.v49i1.546.1-13.
- [16] H. Yulita and B. Wijaya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen,” *Management & Accounting Expose*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2020, doi: 10.36441/mae.v3i1.131.
- [17] I. P. Saputri, V. Randyantini, and B. Nurcahyo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Transjakarta Selama Masa Pandemi Covid-19,” *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, vol. 4, no. 2, pp. 40–52, 2022, doi: 10.54783/jin.v4i2.564.
- [18] Justin Chandra, Andy Angkasa, William Tanjaya, Louis Valentino Chairus, and Johnson Lowie, “Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengguna Online Transportasi In Drive,” *Dinamika Publik: Jurnal Manajemen dan Administrasi Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 173–182, 2024, doi: 10.59061/dinamikapublik.v2i1.621.
- [19] A. Septiara Mujadilla and A. Ginandjar Suryatman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi ‘Si Benteng’ Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Tangerang,” *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan Volume*, vol. 10, no. 1, pp. 266–280, 2024.
- [20] F. A. Dano, L. I. R. Lefrandt, and S. V. Pandey, “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Manado–Bitung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *Tekno*, vol. 23, no. 91, pp. 25-34., 2025.
- [21] A. Soekirman, M. N. Huda, A. Setyawati, S. Nurhayati, and S. Subandi, “Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bus Terpadu Pulo Gebang,” *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, vol. 10, no. 1, p. 42, 2025, doi: 10.54324/j.mbt.v10i1.1454.