

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permasalahan dalam penyelenggaraan transportasi publik oleh pemerintah menjadi perhatian utama karena tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat belum menunjukkan hasil yang diharapkan. Pemerintah menindaklanjuti permasalahan ini dengan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik guna menarik minat masyarakat supaya beralih menggunakan transportasi publik (Putra et al., 2023). Peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik harus selalu dilakukan karena hal ini menjadi faktor utama yang mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan atau tidak menggunakan transportasi publik tersebut.

Transportasi publik merupakan bagian dari administrasi publik yang mencerminkan peran dan tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Rodiyah et al. (2022) menyampaikan pendapat yang sejalan bahwa administrasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan memiliki peran memberikan pelayanan publik bagi masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah guna memenuhi kebutuhan publik. Peran tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan transportasi publik yang mampu menjawab kebutuhan mobilitas masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Transportasi dapat dikelompokkan menjadi 3 moda, diantaranya transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Sektor transportasi pada era sekarang didominasi oleh kendaraan darat yang jumlahnya terus meningkat

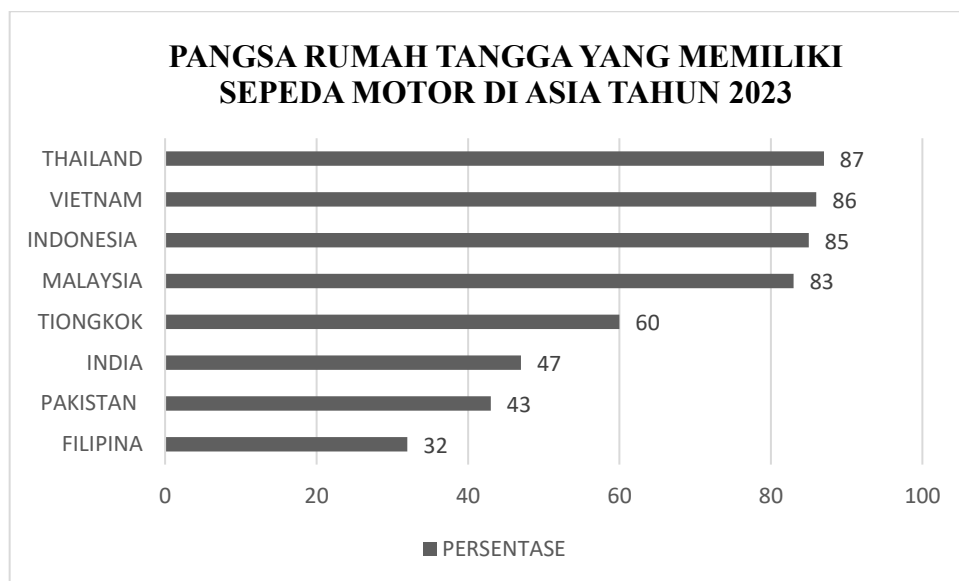
diantaranya mencakup kendaraan pribadi yang banyak digunakan di wilayah perkotaan dan juga pergerakan bus penumpang antar wilayah juga berkembang cukup pesat (Paminto, 2020). Transportasi menjadi salah satu kebutuhan yang memiliki permintaan tinggi bagi masyarakat perkotaan karena manusia membutuhkan transportasi untuk melakukan aktivitasnya. Sahara dalam Dewanti (2025) menjelaskan transportasi juga mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan memainkan peran penting dalam mendorong kemajuan bangsa.

Tingginya permintaan transportasi di wilayah perkotaan ini salah satunya disebabkan oleh tingginya arus urbanisasi yang dilakukan oleh masyarakat yang berpindah ke kota. Urbanisasi berpotensi menyebabkan kekacauan di perkotaan karena menjadikan tata kelola yang sangat padat, menyebabkan kemacetan lalu lintas, peningkatan kecelakaan lalu lintas yang hal ini dikarenakan ketidakseimbangan jumlah angkutan umum dan penumpang atau ketidakmampuan jalan perkotaan menampung mereka (Inayah Hidayat dalam Amaya et al., 2024).

Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak keempat di dunia setelah India, Tiongkok, dan Amerika Serikat yaitu berjumlah lebih dari 280 juta jiwa menjadikan transportasi memiliki peran yang sangat penting untuk memudahkan masyarakat atau barang melakukan mobilitas ke seluruh wilayah Indonesia (Syahputri et al., 2023). Jumlah penduduk Indonesia yang terus bertambah dari tahun ke tahun menjadikan tingginya kebutuhan akan transportasi untuk menunjang mobilisasi dalam kegiatan sehari – hari. Putri & Sahara (2023) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa tingginya kebutuhan transportasi di Indonesia menimbulkan beberapa masalah yang besar, salah satunya adalah

kemacetan yang dari tahun ke tahun tidak kunjung usai karena masyarakat yang membutuhkan transportasi banyak yang memilih menggunakan transportasi pribadi daripada memilih menggunakan transportasi umum.

Fakta empiris yang disampaikan oleh Gambar 1.1 di bawah ini membuktikan Indonesia menempati posisi ke-3 negara dengan tingkat kepemilikan sepeda motor tertinggi di Asia pada tahun 2023:

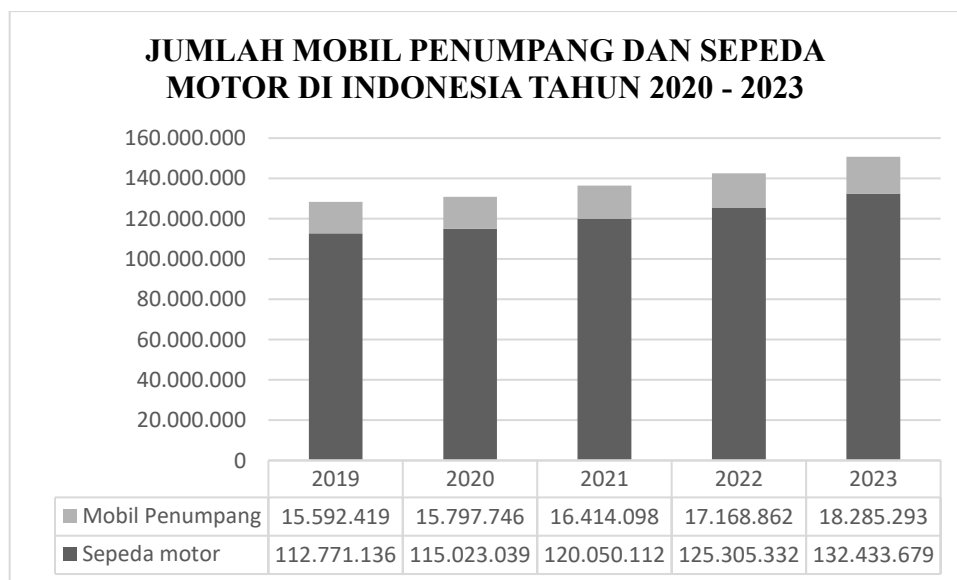


Gambar 1. 1 Data Pangsa Rumah Tangga yang Memiliki Sepeda Motor di Asia Tahun 2023

Sumber : Statista dalam Goodstats (2025)

Gambar 1.1 menjelaskan mengenai data rumah tangga yang memiliki sepeda motor di Asia pada tahun 2023. Data pada gambar tersebut menyebutkan bahwa Indonesia menduduki peringkat ketiga setelah Thailand pada kedudukan pertama dengan persentase sebesar 87% dan Vietnam yang menduduki peringkat kedua dengan persentase 86%. Data menunjukkan terdapat 85% rumah tangga di Indonesia yang setidaknya memiliki satu unit sepeda motor. Fakta lainnya juga ditunjukkan oleh data BPS Indonesia laju pertumbuhan jumlah sepeda motor dan

mobil penumpang di Indonesia dari tahun ke tahun terus mengalami kenaikan yang signifikan. Gambar 1.2 berikut menyajikan data tersebut:



Gambar 1. 2 Jumlah Sepeda Motor dan Mobil Penumpang di Indonesia Tahun 2020 – 2023

Sumber : BPS Indonesia (2025), Telah diolah Peneliti (2025)

Gambar 1.2 menunjukkan perkembangan jumlah mobil penumpang dan sepeda motor di Indonesia selama periode 2019-2023. Grafik secara umum memperlihatkan tren peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahun, baik untuk mobil penumpang maupun sepeda motor. Sepeda motor mendominasi kepemilikan kendaraan dengan jumlah yang jauh lebih besar dibandingkan mobil penumpang, yaitu meningkat dari sekitar 112,8 juta unit pada tahun 2019 menjadi 132,4 juta unit pada tahun 2023. Jumlah mobil penumpang di sisi lain juga mengalami peningkatan yang konsisten, dari sekitar 15,6 juta unit pada tahun 2019 menjadi 18,3 juta unit pada tahun 2023. Kondisi ini mencerminkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi sebagai moda transportasi utama.

Peningkatan jumlah sepeda motor dan mobil penumpang ini apabila tidak diimbangi dengan pembangunan fasilitas jalan yang memadai akan timbul kepadatan lalu lintas sehingga terjadi kemacetan. Permasalahan ini ditanggulangi dengan pengadaan transportasi umum karena memiliki kapasitas yang lebih besar jika dilihat perbandingannya dengan kendaraan pribadi sehingga dalam satu kali perjalanan dapat mengangkut lebih banyak orang. Hadirnya transportasi umum juga dapat berperan dalam turunnya jumlah kendaraan yang melintas pada jalan raya serta turut serta mengurangi kepadatan lalu lintas (Pramesti et al., 2024).

Transportasi Publik menjadi salah satu solusi Pemerintah Indonesia untuk mengatasi dan membatasi maraknya kendaraan pribadi yang menimbulkan kemacetan semakin parah. Pemerintah dalam pelayanan transportasi publik ini sebagai aktor penyedia jasa serta bertugas menunjuk stakeholder lain untuk ikut serta. Pasal 3A Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 mengenai Lalu Lintas Angkutan Jalan sebagai dasar penyelenggaraan transportasi jalan dalam menyebutkan bahwa: “Transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa”.

Kota Semarang merupakan kota metropolitan peringkat kelima terbesar di Indonesia sekaligus sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah (Safitri et al., 2021). Penetapan sebuah kota dikatakan kota metropolitan yaitu apabila kota tersebut memenuhi kriteria yang diatur dalam pasal 16 ayat 2 Peraturan Pemerintah (PP)

Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2008 tentang Rencana Tata Ruang wilayah Nasional yang di dalamnya mengatur kawasan metropolitan yaitu: a) jumlah penduduk (paling sedikit 1.000.000 jiwa); b) terdiri atas satu kawasan perkotaan inti dan beberapa kawasan perkotaan di sekitarnya yang membentuk kesatuan pusat perkotaan; dan c) terdapat keterkaitan fungsi antar kawasan perkotaan dalam satu sistem metropolitan (Pigawati, 2023).

Kota Semarang walaupun menempati peringkat kelima sebagai kota metropolitan di Indonesia, menunjukkan kinerja layanan transportasi publik yang menonjol melalui BRT Trans Semarang yang mencatat jumlah penumpang tertinggi secara nasional pada tahun 2023, yakni sebesar 13.146.318 orang, sehingga mencerminkan tingginya tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat (Trianita & Herawati, 2025). Wardani et al. (2023) menyatakan bahwa seiring dengan pertumbuhan penduduk, peningkatan aktivitas pariwisata, serta mobilitas perkotaan yang terus berkembang, kebutuhan akan layanan transportasi umum yang andal menjadi semakin penting. Kondisi tersebut sejalan dengan tingginya tingkat pemanfaatan BRT Trans Semarang sebagaimana tercermin dari jumlah penumpang tertinggi secara nasional pada tahun 2023, sehingga layanan ini relevan untuk dikaji sebagai representasi dinamika dan tantangan penyelenggaraan transportasi publik di kawasan perkotaan. Namun, realita yang ada menunjukkan bahwa tingginya tingkat penggunaan layanan tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas pelayanan yang optimal, sebagaimana akan diuraikan lebih lanjut dalam pembahasan selanjutnya.

Kota Semarang dalam konteks kota metropolitan menjadi salah satu kota yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi di Jawa Tengah. Data berikut akan menjelaskan mengenai data kota dengan jumlah penduduk terbanyak di Jawa Tengah:

Tabel 1. 1 Data Kota dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Jawa Tengah Tahun 2023

KOTA	JUMLAH PENDUDUK
Brebes	2.043,1
Cilacap	2.007,8
Banyumas	1.828,6
Semarang	1684,7

Sumber : BPS Provinsi Jawa Tengah (2025)

Data yang disajikan oleh Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa Kota Semarang, dengan jumlah penduduk sekitar 1.684,7 ribu jiwa, meskipun tidak sebesar Kabupaten Brebes, Cilacap, dan Banyumas yang masing-masing memiliki penduduk di atas 1,8 juta jiwa, memiliki peran strategis sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah serta pusat pemerintahan, ekonomi, pendidikan, dan jasa. Posisi tersebut menjadikan tingkat mobilitas penduduk di Kota Semarang relatif tinggi, tidak hanya berasal dari penduduk lokal, tetapi juga dari pergerakan masyarakat dari wilayah sekitar seperti Brebes, Cilacap, dan Banyumas yang memicu terjadinya kemacetan lalu lintas apabila setiap rumah tangga masyarakat menggunakan kendaraan pribadi masing-masing. Fakta empirisnya walaupun Kota Semarang menduduki posisi keempat di Jawa Tengah mengenai jumlah penduduk, di lain sisi dalam hal jumlah kendaraan sepeda motor dan mobil penumpang Kota Semarang menduduki posisi pertama dari 35 kota di Jawa Tengah dengan jumlah

terbanyak pada tahun 2023. Data pada Tabel 1.2 berikut menunjukkan perbandingan jumlah mobil penumpang dan sepeda motor di beberapa kota/kabupaten di Provinsi Jawa Tengah:

Tabel 1. 2 Data Kota dengan Jumlah Mobil Penumpang dan Sepeda Motor di Jawa Tengah

Kota	Mobil Penumpang	Sepeda Motor	Jumlah
Kota Semarang	273.885	1.553.242	1.827.127
Cilacap	56.423	847.515	903.938
Banyumas	73.692	773.596	847.288
Pati	57.290	684.387	741.677
Brebes	30.502	725.484	755.986

Sumber : BPS Provinsi Jawa Tengah (2025), Telah diolah Peneliti (2025)

Data yang disajikan oleh Tabel 1.2 menunjukkan Kota Semarang memiliki jumlah kendaraan tertinggi di Jawa Tengah dengan total 1.827.127 unit yang didominasi oleh sepeda motor sebanyak 1.563.242 unit, sementara mobil penumpang tercatat 273.885 unit. Jumlah tersebut lebih tinggi dibandingkan Cilacap, Banyumas, Pati, dan Brebes. Data di atas menunjukkan Kota Semarang memiliki potensi kemacetan yang lebih tinggi dibanding kota – kota yang lainnya. Selain itu, jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan yang signifikan.

Tabel 1. 3 Data Jumlah Mobil dan Sepeda Motor Kota Semarang Tahun 2021-2023

Tahun	Mobil Penumpang	Sepeda Motor	Jumlah
2021	179.919	1.236.161	1.416.080
2022	259.957	1.482.928	1.742.885
2023	273.885	1.553.242	1.827.127

Sumber : BPS Kota Semarang (2025), Telah diolah Peneliti (2025)

Data pada Tabel 1.3 menunjukkan perkembangan jumlah mobil penumpang dan sepeda motor di Kota Semarang selama periode 2021–2023. Berdasarkan Tabel 1.3, jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang mengalami peningkatan yang konsisten setiap tahun, dari 1.416.080 unit pada tahun 2021 menjadi 1.742.885 unit pada tahun 2022, dan terus meningkat hingga mencapai 1.827.127 unit pada tahun 2023.

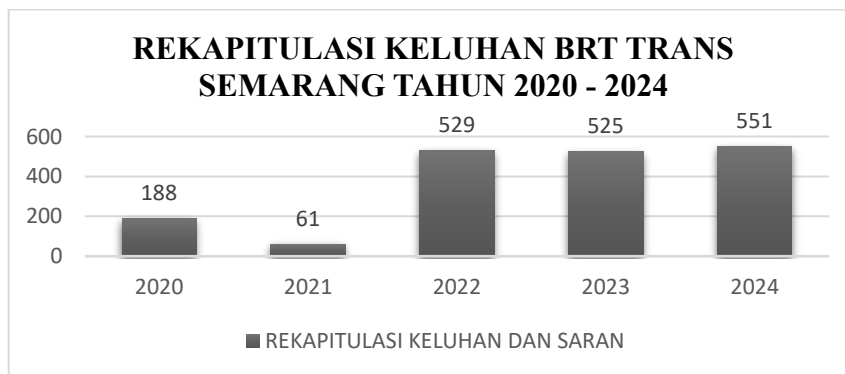
Tingkat pertumbuhan jumlah mobil penumpang dan sepeda motor di Semarang yang tertera pada data di atas menjadikan dibutuhkan transportasi berbasis massal sebagai solusi untuk mengurangi jumlah kendaraan pribadi dan beralih untuk menggunakan angkutan umum tentunya dengan transportasi massal yang aman, nyaman, dengan biaya yang terjangkau (Nahar et al., 2024). Pencegahan kemacetan yang berlarut – larut di Kota Semarang diupayakan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Perhubungan Kota Semarang dengan menyediakan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang yang kemudian dalam operasionalisasinya dilakukan oleh BLU UPTD Trans Semarang (Nahar et al., 2024).

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang termasuk ke dalam pelayanan jasa angkutan umum massal yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Semarang guna memenuhi amanat pada UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 158 yang menyebutkan bahwa pemerintah memiliki kewajiban dalam menyediakan angkutan massal bagi masyarakat. Pemerintah Semarang dalam upayanya mewujudkan pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi umum BRT Trans Semarang maka lahirilah Peraturan

Walikota Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimum BLU UPTD Trans Semarang yang menjadi acuan dasar bagi BLU UPTD Trans Semarang dalam operasionalisasi BRT Trans Semarang dalam memenuhi standar pelayanan transportasi yang baik (Nur Isna Laila & Rina Martini, 2024).

Hadirnya BRT Trans Semarang memiliki tujuan yang besar dalam menghadapi persoalan akan kemacetan di Kota Semarang. BLU UPTD Trans Semarang berupaya memperbaiki sarana prasarana transportasi untuk menunaikan peraturan yang telah ditetapkan mengenai standar pelayanan diantaranya melakukan penambahan koridor secara bertahap sehingga saat ini berjumlah delapan koridor utama, satu koridor khusus, dan empat koridor pengumpan. Kemudian adanya penambahan bus, dan pada aspek lainnya (Putri, 2024).

Fakta empiris yang telah disajikan menunjukkan bahwa kehadiran dan upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan BRT Trans Semarang belum mampu menggantikan peran kendaraan pribadi dalam moda transportasi umum (Astuti et al., 2021). Pernyataan tersebut didukung oleh informasi berbasis data mengenai jumlah keluhan yang dilakukan oleh masyarakat dan ditujukan untuk operasionalisasi BRT Trans Semarang. Data berikut menunjukkan rekapitulasi jumlah keluhan dan saran pengguna BRT Trans Semarang selama periode 2020–2024:



Gambar 1.3 Data Rekapitulasi Keluhan BRT Trans Semarang Tahun 2020 – 2024

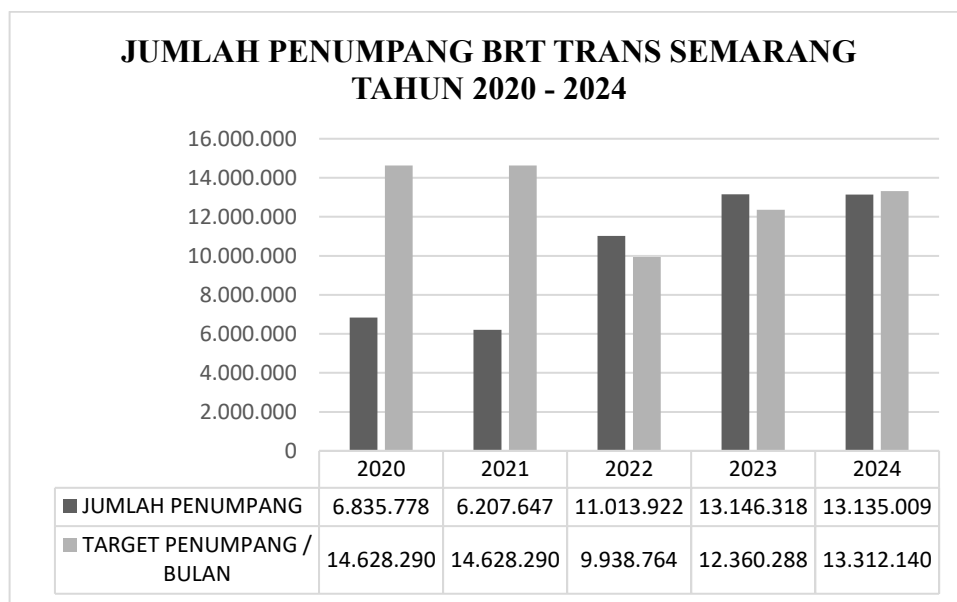
Sumber : BLU UPTD Trans Semarang (2025), Telah diolah Peneliti (2025)

Data pada Gambar 1.3 mengenai rekapitulasi keluhan BRT Trans Semarang tahun 2020–2024 menunjukkan fluktuasi jumlah pengaduan masyarakat dengan kecenderungan meningkat pada periode akhir. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 188 keluhan, kemudian menurun tajam pada tahun 2021 menjadi 61 keluhan. Penurunan ini dapat dikaitkan dengan berkurangnya mobilitas masyarakat akibat pembatasan aktivitas selama pandemi Covid-19, yang berdampak pada menurunnya intensitas penggunaan layanan transportasi publik. Memasuki tahun 2022, jumlah keluhan meningkat signifikan menjadi 529 keluhan, dan relatif tetap tinggi pada tahun 2023 dengan 525 keluhan, hingga kembali meningkat pada tahun 2024 menjadi 551 keluhan.

Peningkatan di atas sejalan dengan pulihnya aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat serta meningkatnya penggunaan layanan BRT Trans Semarang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi intensitas pemanfaatan layanan, semakin besar pula ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tingginya jumlah keluhan pada periode 2022–2024

mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah pengguna belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal.

Denhardt & Denhardt dalam Mayrisha (2023) menyatakan apabila kualitas jasa yang diterima oleh masyarakat baik atau sama dengan yang diharapkan, maka masyarakat cenderung akan mencoba kembali. Berdasarkan pengertian tersebut selain mengalami kenaikan jumlah keluhan, fakta menunjukkan bahwa jumlah penumpang BRT Trans Semarang pada periode 2020–2024 mengalami fluktuasi dan belum sepenuhnya konsisten dalam mencapai target yang ditetapkan. Data berikut menunjukkan perkembangan jumlah penumpang BRT Trans Semarang dibandingkan dengan target penumpang selama periode 2020–2024:



**Gambar 1. 4 Data Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang
Tahun 2020 – 2024**

Sumber : BLU UPTD Trans Semarang (2025), Telah diolah Peneliti (2025)

Data pada Gambar 1.4 jumlah penumpang pada tahun 2020 dan 2021 masih berada jauh di bawah target, masing-masing sebesar 6.835.778 dan 6.207.647 penumpang, sementara target ditetapkan sebesar 14.628.290 penumpang per tahun.

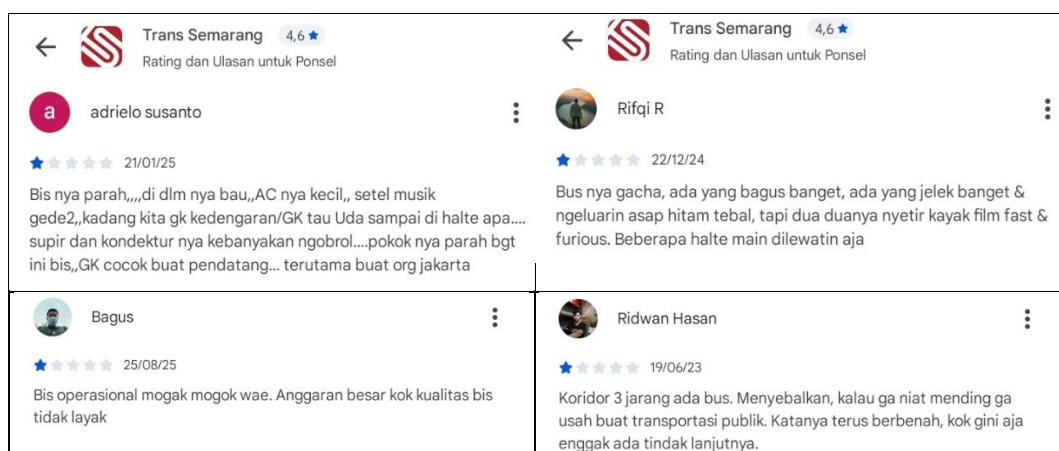
Pada tahun 2022, jumlah penumpang meningkat signifikan menjadi 11.013.922 penumpang, meskipun masih sedikit di atas target yang ditetapkan sebesar 9.938.764 penumpang. Selanjutnya, pada tahun 2023 dan 2024, jumlah penumpang BRT Trans Semarang terus meningkat dan relatif mendekati target, yaitu masing-masing sebesar 13.146.318 dan 13.135.009 penumpang, dengan target sebesar 12.360.288 dan 13.312.140 penumpang.

Peningkatan jumlah penumpang BRT Trans Semarang berdasarkan capaian di atas menunjukkan pemulihan dan keberlanjutan penggunaan layanan transportasi publik oleh masyarakat, khususnya pascapandemi. Namun, capaian jumlah penumpang yang mendekati target belum sepenuhnya mencerminkan optimalnya kualitas pelayanan, karena peningkatan penggunaan layanan juga diikuti dengan munculnya berbagai keluhan dari pengguna. Berbagai keluhan yang disampaikan pengguna menjadi indikasi bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Apabila kondisi ini tidak segera ditangani, keluhan tersebut berpotensi menurunkan minat masyarakat untuk terus menggunakan BRT Trans Semarang dan mendorong peralihan ke moda transportasi lain. Perilaku menggunakan kembali suatu layanan ataupun jasa disebut dengan niat perilaku atau *behavioral intention* (Mayrisha, 2023). *Behavioral Intention* merupakan keinginan konsumen untuk berperilaku menurut cara tertentu dalam rangka memiliki, membuang, maupun menggunakan produk atau jasa (Mowen & Minor dalam Sartika et al., 2023).

Kualitas pelayanan memiliki peran krusial dalam keberhasilan pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat. Penelitian terdahulu oleh Mayrisha

(2023) dalam studinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Behavioral Intention Pengguna Mikrotrans Jaklingko di DKI Jakarta” menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention* pengguna Mikrotrans Jaklingko menghasilkan Faktor yang paling dominan adalah *tangible* (52,41%). Penelitian terdahulu oleh Sartika et al., (2023) dalam studinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Niat Perilaku melalui Kepuasan dan Nilai yang Dirasakan Mahasiswa STIE Madani Balikpapan” juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai yang dirasakan serta kepuasan mahasiswa.

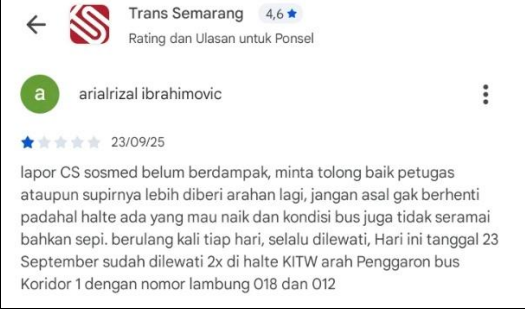
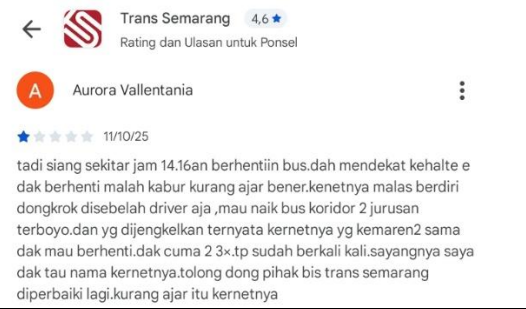
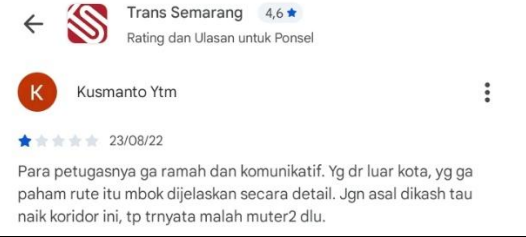
Evidensi faktual diperoleh peneliti melalui studi literasi, kemudian diasumsikan bahwa niat perilaku sebagian masyarakat pengguna BRT Trans Semarang untuk tidak menggunakan kembali pelayanan BRT Trans Semarang disebabkan oleh pelayanan yang tidak memenuhi harapan masyarakat. Dasar argumentasi dari pernyataan tersebut yaitu permasalahan yang ada pada bukti fisik BRT yang ditunjukkan oleh komentar masyarakat pada laman X maupun Aplikasi Trans Semarang yang disajikan pada Gambar 1.5 berikut:



Gambar 1. 5 Keluhan terhadap Bukti Fisik Pelayanan BRT Trans Semarang

Sumber : Aplikasi Trans Semarang (2025)

Gambar 1.5 menunjukkan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tidak hanya berfokus pada bukti fisik saja tetapi juga mencakup responsivitas dalam pemberian layanan oleh BRT Trans Semarang. Berbagai tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa faktor pelayanan yang cepat dan tanggap juga menjadi perhatian. Dukungan terhadap argumen ini dapat ditemukan dalam ulasan oleh sejumlah akun di aplikasi Trans Semarang. Data berikut menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat pengguna BRT Trans Semarang yang terekam melalui ulasan aplikasi, terutama terkait responsivitas petugas dalam pelayanan:

 ←  Trans Semarang 4,6 ★ Rating dan Ulasan untuk Ponsel  arialrizal ibrahimovic ★ ★ ★ ★ ★ 23/09/25 lapor CS sosmed belum berdampak, minta tolong baik petugas ataupun supirnya lebih diberi arahan lagi, jangan asal gak berhenti padahal halte ada yang mau naik dan kondisi bus juga tidak seramai bahkan sepi. berulang kali tiap hari, selalu dilewati, Hari ini tanggal 23 September sudah dilewati 2x di halte KITW arah Penggaron bus Koridor 1 dengan nomor lambung 018 dan 012	 ←  Trans Semarang 4,6 ★ Rating dan Ulasan untuk Ponsel  Aurora Vallentania ★ ★ ★ ★ ★ 11/10/25 tadi siang sekitar jam 14.16an berhenti bus.dah mendekat kehalte e dak berhenti malah kabur kurang ajar bener.kenetrnya malas berdiri dongkrok disebelah driver aja ,mau naik bus koridor 2 jurusan terboyo.dan yg dijangkelkan ternyata kernetnya yg kemaren2 sama dak mau berhenti.dak cuma 2 3x.tp sudah berkali kali.sayangnya saya dak tau nama kernetnya.tolong dong pihak bis trans semarang diperbaiki lagi.kurang ajar itu kernetnya
 ←  Trans Semarang 4,6 ★ Rating dan Ulasan untuk Ponsel  Pengguna Google ★ ★ ★ ★ ★ 26/05/19 saya mendapat perlakuan tidak menyenangkan. beberapa pramu jasa nya etitut kurang sopan dan asik main game. semoga di benahi. beberapa oknum nya utk lebih menghargai 3.500	 ←  Trans Semarang 4,6 ★ Rating dan Ulasan untuk Ponsel  Kusmanto Ytm ★ ★ ★ ★ ★ 23/08/22 Para petugasnya ga ramah dan komunikatif. Yg dr luar kota, yg ga paham rute itu mbok dijelaskan secara detail. Jgn asal dikash tau naik koridor ini, tp trnyata malah muter2 dlu.
 ←  Trans Semarang 4,6 ★ Rating dan Ulasan untuk Ponsel  Alfamart Jensudh222 ★ ★ ★ ★ ★ 06/02/24 Drivernya tidak menjalankan sesuai jam operasional, belum jam 11 sudah tidak ada pergerakan dari driver	 ←  Trans Semarang 4,6 ★ Rating dan Ulasan untuk Ponsel  Minanur Rohman ★ ★ ★ ★ ★ 08/04/25 tambahin menu pengaduan dong, sekarang banyak banget bus yang ga mau berhenti padahal dilihat didalam masih kosong, tapi ga mau berhenti.

Gambar 1. 6 Keluhan terhadap Responsivitas Pelayanan BRT Trans Semarang

Sumber : Aplikasi Trans Semarang (2025)

Gambar 1.6 di atas menjelaskan bahwa masih terdapat keluhan terkait ketepatan aparatur dalam memberikan layanan kepada pengguna. Beberapa

masalah yang sering dikeluhkan di antaranya ketidaksesuaian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus dengan jadwal yang seharusnya.

Kedua dimensi dari Teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dkk. (1990; 58-60) yang dibahas dalam buku Nurdin (2019) yaitu Responsivitas dan Bukti Fisik merupakan dimensi yang paling membutuhkan perhatian. Argumentasi ini berangkat dari data yang disajikan pada Tabel 1.4 mengenai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna BRT Trans Semarang kepada BLU UPTD Trans Semarang sebagaimana berikut:

Tabel 1. 4 Rekapitulasi Aduan BRT Trans Semarang Tahun 2020 – 2024

NO	JENIS KELUHAN	2020	2021	2022	2023	2024
1	Komplain Kondisi Armada (AC, pintu, mesin)	29	4	142	73	167
2	Komplain Pelayanan Petugas Ticketing/BRT	33	22	75	166	120
3	Komplain Pelayanan Pengemudi/Sopir	31	16	96	135	124
4	Komplain Kondisi Shelter/Halte	14	2	51	21	80
5	Permintaan Penambahan Shelter	32	5	77	33	5
6	Permintaan Penambahan Rute	31	4	23	12	9
7	Komplain Interval Armada dan Waktu Pelayanan	3	5	12	18	21
8	Permintaan Penambahan Armada	7	1	23	22	3
9	Permintaan Penambahan Jam Layanan	2	1	11	24	7
10	Komplain Tiket	1	0	17	6	4
11	Komplain Rute (memutar tidak efisien)	0	0	1	10	9
12	Komplain Penumpang Penuh	5	1	1	5	2

Sumber : BLU UPTD Trans Semarang (2025)

Rekapitulasi aduan pada Tabel 1.4 di atas menunjukkan bahwa Komplain Kondisi Armada (AC, pintu, mesin) dan Komplain Kondisi Shelter/Halte sebagai bukti fisik pelayanan pada tahun terakhir mengalami kenaikan. Komplain Interval Armada dan Waktu Pelayanan sebagai bentuk responsivitas yang diberikan oleh petugas pelayanan juga naik pada tahun terakhir.

Rhee Seung-Kyu dan Rha (2009) dan Ramseook-Munhurrun et al. (2010) dalam Mayrisha (2023) menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari terpenuhinya standar pelayanan atau tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga dari respons perilaku masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Persepsi terhadap kualitas layanan yang mampu memenuhi harapan pengguna akan mendorong munculnya niat perilaku positif (*behavioral intention*), seperti niat untuk menggunakan kembali layanan, merekomendasikan kepada pihak lain, serta meningkatkan kepercayaan terhadap institusi publik.

Latar belakang yang telah disusun menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan utamanya pada aspek perilaku petugas sebagai pemberi layanan dan fasilitas yang disediakan. Maka dari itu, penelitian ini mengangkat judul penelitian “Pengaruh Responsivitas Dan Bukti Fisik Terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang”.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Latar belakang yang telah diuraikan menghasilkan sejumlah identifikasi masalah dalam penelitian diantaranya:

1. Indonesia menghadapi permasalahan transportasi perkotaan yang ditandai dengan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2023 sebanyak 85% rumah tangga di Indonesia memiliki sepeda motor, serta jumlah sepeda motor dan mobil penumpang terus meningkat signifikan dari tahun 2020–2023. Kondisi ini berkontribusi terhadap kemacetan lalu lintas yang berkelanjutan dan menunjukkan bahwa pemanfaatan transportasi publik masih belum optimal.
2. Kota Semarang merupakan kota metropolitan sekaligus ibu kota Provinsi Jawa Tengah dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi dan menempati peringkat pertama jumlah kendaraan bermotor terbanyak di Jawa Tengah, yaitu sebesar 1.827.127 unit kendaraan pada tahun 2023. Jumlah kendaraan tersebut terus meningkat pada periode 2021–2023, sehingga memperbesar potensi kemacetan lalu lintas dan menegaskan kebutuhan akan sistem transportasi massal yang efektif dan berkelanjutan di Kota Semarang.
3. BRT Trans Semarang merupakan layanan transportasi publik utama di Kota Semarang yang mencatat jumlah penumpang tertinggi secara nasional pada tahun 2023 sebesar 13.146.318 orang, mencerminkan tingginya tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Namun, bersamaan dengan meningkatnya jumlah keluhan pengguna dari 525 keluhan pada tahun 2023

menjadi 551 keluhan pada tahun 2024. Data tersebut mengindikasikan bahwa tingginya tingkat penggunaan layanan belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas pelayanan yang optimal dan berpotensi memengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan kembali layanan BRT Trans Semarang.

4. Keluhan masyarakat tersebut didominasi oleh permasalahan pada dimensi bukti fisik, seperti kondisi armada dan shelter/halte, serta dimensi responsivitas pelayanan, seperti ketidaksesuaian jadwal kedatangan dan interval bus. Dominasi keluhan pada kedua dimensi tersebut berpotensi menurunkan kepuasan pengguna dan mempengaruhi niat perilaku masyarakat untuk menggunakan kembali layanan BRT Trans Semarang.

1.2.2 Rumusan Masalah

Identifikasi masalah di atas kemudian sebagai landasan dalam menyusun rumusan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Responsivitas (X1) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) (Y) Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh Bukti Fisik (X2) terhadap terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) (Y) Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) (Y) Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Latar belakang yang telah diuraikan, masalah yang telah diidentifikasi dan dirumuskan menghasilkan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh Responsivitas (X1) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) (Y) Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh Bukti Fisik (X2) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) (Y) Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) (Y) Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, permasalahan, serta tujuan yang telah diuraikan maka menghasilkan beberapa kegunaan penelitian meliputi kegunaan praktis dan kegunaan teoritis sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi instansi terkait yaitu BLU UPTD Trans Semarang sebagai pengelola BRT Trans Semarang. Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik khususnya dalam aspek responsivitas dan bukti fisik pada penyelenggaraan pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang sehingga menjadikan niat perilaku masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi publik.
2. Bagi peneliti. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan analisis khususnya mengenai pengaruh responsivitas dan bukti fisik terhadap *behavioral intention* masyarakat pengguna jasa layanan transportasi publik.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya mengenai pengaruh responsivitas dan bukti fisik terhadap *behavioral intention* (niat perilaku) masyarakat pengguna layanan publik.
2. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam menambah ilmu pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan transportasi publik.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi maupun informasi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

1.5 Kerangka Teori / Konsep

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki peran yang krusial dalam proses penelitian ilmiah. Tinjauan terhadap penelitian sebelumnya yang dilakukan secara sistematis memungkinkan peneliti membangun dasar yang kuat bagi studi baru (Halid & Bashori, 2020). Peneliti mengemukakan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian kemudian dilakukan analisis guna menemukan gap yang ada pada penelitian terdahulu dan *novelty* penelitian. Adapun uraian dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian sebagai berikut :

Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Mayrisha (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Behavioral Intention</i> (Niat Perilaku) Pengguna Mikrotrans Jaklingko di DKI Jakarta	Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan (X) Variabel Terikat : <i>Behavioral Intention</i> (Niat Perilaku) (Y)	Kuantitatif dengan tipe eksplanatori	Penelitian tersebut menghasilkan beberapa hasil analisis berikut: a. Analisis secara parsial menghasilkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> pengguna Mikrotrans Jaklingko. b. Dimensi <i>Tangible</i> memiliki nilai koefisien korelasi tertinggi sebesar ($\tau = 0,724$; $p = 0,001$; $KD = 52,41\%$) yang menunjukkan hubungan kuat dengan arah hubungan positif dan signifikan c. Dimensi <i>Responsiveness</i> juga menunjukkan hubungan yang kuat dengan nilai koefisien korelasi sebesar ($\tau = 0,699$; $p = 0,001$; $KD = 48,86\%$) yang menunjukkan arah hubungan positif dan signifikan d. Dimensi lainnya seperti <i>Reliability</i> ($\tau = 0,669$; $p = 0,001$; $KD = 44,76\%$), <i>Assurance</i> ($\tau = 0,709$; $p = 0,001$; $KD = 50,26\%$), dan <i>Empathy</i> ($\tau = 0,692$; $p = 0,001$; $KD = 47,88\%$) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>. Meski kontribusi <i>Assurance</i> sedikit lebih besar secara angka,	Lokasi Penelitian Fokus Variabel Penelitian (X)

				<i>Responsiveness</i> tetap menonjol dalam menyatakan hubungannya dengan <i>Behavioral Intention</i> .	
2.	Amalia & Haq (2023) Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Kepuasan Siswa terhadap Niat Berperilaku (<i>Behavioral Intention</i>) Siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung	Variabel Bebas : Kualitas Layanan (X1) Kepuasan Siswa (X2) Variabel Terikat : <i>Behavioral Intention</i> Siswa (Y)	Kuantitatif	Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: a. Kualitas layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> siswa, yang ditunjukkan oleh persamaan $Y = 17,330 + 0,393X$. Setiap peningkatan kualitas layanan administrasi meningkatkan behavioral intention sebesar 0,393, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) yang menegaskan pengaruh tersebut. Nilai R Square 0,501 menunjukkan bahwa 50,1% variasi <i>behavioral intention</i> dijelaskan oleh kualitas layanan administrasi. b. Hasil regresi menunjukkan bahwa kepuasan siswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> , sebagaimana terlihat pada persamaan $Y = 17,017 + 0,458X$. Setiap peningkatan kepuasan siswa meningkatkan <i>behavioral intention</i> sebesar 0,458, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) yang menegaskan pengaruh tersebut. Nilai R Square 0,498 menunjukkan bahwa kepuasan siswa menjelaskan 49,8% variasi <i>behavioral intention</i> .	Lokasi Penelitian Fokus Variabel (X)

				c. Kedua variabel yakni kualitas layanan administrasi (X1) dan kepuasan siswa (X2) sama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> siswa. Namun, kualitas layanan administrasi memiliki kontribusi lebih besar (50,1%) dibandingkan kepuasan siswa (49,8%).	
3.	Lusiana et al. (2020) Pengaruh <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Empathy</i> dan <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike di Kampus Universitas Negeri Makassar Gunungsari Baru	Variabel Bebas : <i>Reliability</i> (X1) <i>Responsiveness</i> (X2) <i>Assurance</i> (X3) <i>Empathy</i> (X4) <i>Tangibles</i> (X5) Variabel Terikat : Kepuasan Konsumen (Y)	Kuantitatif	Penelitian ini menghasilkan temuan sebagai berikut: a. <i>Reliability</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan ($\beta = 0.444$, $t = 5.840$), b. <i>Responsiveness</i> juga berpengaruh positif signifikan ($\beta = 0.204$, $t = 2.361$); sesuai teori SERVQUAL, respons cepat meningkatkan persepsi efisiensi dan mengurangi ketidakpastian pengguna, sehingga memperkuat kepuasan. c. <i>Assurance</i> berpengaruh positif signifikan ($\beta = 0.147$, $t = 2.070$), menegaskan pentingnya rasa aman dan kepercayaan pada driver. d. <i>Empathy</i> berpengaruh positif signifikan ($\beta = 0.160$, $t = 2.117$), di mana perhatian dan keramahan driver meningkatkan kenyamanan layanan. e. <i>Tangibility</i> berpengaruh positif signifikan ($\beta = 0.175$, $t = 2.587$); aspek fisik seperti kondisi kendaraan dan kebersihan helm menjadi	Lokasi Penelitian Fokus Variabel (X) Variabel (Y)

				indikator kualitas layanan yang dilihat pertama kali, sehingga kuat membentuk persepsi kepuasan.	
4.	Tyana et al. (2023) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang BRT Trans Semarang menggunakan <i>Partial Least Square</i> (PLS).	Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan (X) Variabel Terikat : Kepuasan Penumpang (Y)	Kuantitatif	Studi tersebut menyampaikan bahwa: a. Analisis secara parsial menunjukkan bahwa tidak semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hanya tiga dimensi yang signifikan, yaitu Bukti Langsung, Keandalan, dan Ketanggapan, sedangkan Empati dan Jaminan tidak signifikan. (Hal ini terlihat dari nilai <i>t-hitung</i> variabel signifikan yang $> 1,96$). b. Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) memiliki pengaruh paling kuat dengan nilai koefisien jalur sebesar $\gamma_{13} = 0,097$; $t = 4,814$, menunjukkan bahwa ketanggapan petugas memiliki kontribusi paling besar dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan penumpang. c. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) juga menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai koefisien jalur $\gamma_{12} = 0,117$; $t = 2,660$ d. Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) memberikan pengaruh signifikan dengan nilai koefisien jalur $\gamma_{11} = 0,087$; $t = 1,987$, menunjukkan bahwa fasilitas fisik,	Lokasi Penelitian Fokus Variabel (X) Variabel (Y)

				kenyamanan, dan tarif yang sesuai turut berkontribusi pada kepuasan penumpang.	
5.	Purba et al. (2024) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Bus Trans Metro Deli Kota Medan”	Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan (X) Variabel Terikat : Kepuasan Penumpang (Y)	Kuantitatif	Hasil studi menyatakan: - Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>) memiliki nilai <i>t-hitung</i> tertinggi, yaitu $t = 4,806$, menunjukkan bahwa aspek fisik seperti kebersihan bus, kenyamanan fasilitas, dan kondisi halte memberikan pengaruh paling kuat dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. - Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) juga memberikan pengaruh signifikan dengan nilai <i>t-hitung</i> $t = 3,515$ - Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan nilai <i>t-hitung</i> $t = 2,620$, yang berarti kemampuan petugas dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan penumpang secara cepat memiliki hubungan penting dalam meningkatkan kepuasan. - Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai <i>t-hitung</i> $t = 2,836$ - Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan nilai <i>t-hitung</i> $t = 2,979$ - Secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh signifikan	Lokasi Penelitian Fokus Variabel (X) Variabel (Y)

				terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $F_{hitung} = 18,868 > F_{tabel} = 2,31$, dan signifikansi $0,000 < 0,05$.	
6.	Afianto & Ahmadi (2025) Analisis Kepercayaan dan Niat Perilaku Konsumen dalam Menggunakan QRIS Guna Mendorong Pengembangan UMKM di Kota Surakarta	Variabel Bebas : Kepercayaan (X1) Kegunaan Seluler (X2) Variabel Terikat : Niat Perilaku Konsumen (Y1) Sikap Pengguna (Y2)	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa : a. Kegunaan seluler berpengaruh signifikan terhadap minat serta sikap dan niat ($p < 0,05$). b. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat.	Lokasi Penelitian Variabel (X) Fokus Variabel (Y)
7.	Ajnura et al. (2024) Pengaruh Faktor Pendorong Belanja Online Terhadap Niat Perilaku Konsumen di Kota Lhokseumawe	Variabel Bebas : Faktor Pendorong Belanja Online (X) Variabel Terikat : Niat Perilaku Konsumen (Y)	Kuantitatif	Hasil pengujian penelitian ini menunjukkan uji hipotesis dilakukan menggunakan metode PLS-SEM dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan bahwa: a. Faktor pendorong belanja online berpengaruh positif dan signifikan terhadap metode pembayaran cash-on-delivery (COD) ($\beta = 0,637$; $T = 14,238$; $P = 0,000$), sehingga H1 diterima. b. Faktor pendorong belanja online juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap	Lokasi Penelitian Variabel (X)

	dengan Metode Pembayaran Cash-On-Delivery Sebagai Variabel Mediasi.			niat perilaku ($\beta = 0,653$; $T = 8,367$; $P = 0,000$), sehingga H2 diterima. c. Metode pembayaran COD tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku meskipun memiliki arah positif ($\beta = 0,149$; $T = 1,784$; $P = 0,075$), sehingga H3 ditolak. d. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa COD tidak memediasi hubungan antara faktor pendorong belanja online dan niat perilaku ($\beta = 0,095$; $T = 1,759$; $P = 0,079$), sehingga H4 ditolak.	
8.	Mulyaa & Mulyati (2023) Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention To Use Aplikasi Gojek</i> dengan <i>Attitude Towards Using</i> sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Layanan Aplikasi	Variabel Bebas : <i>Perceived usefulness</i> (X1) <i>Attitude towards using</i> (X2) Variabel Terikat : <i>Behavioral intention</i> pengguna (Y)	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diperoleh hasil yang dirangkum sebagai berikut : a. <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Attitude Towards Using</i> aplikasi gojek. b. <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral To Use</i> aplikasi gojek. c. <i>Attitude Towards Using</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i> aplikasi Gojek. d. <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i> aplikasi Gojek dengan <i>Attitude Towards Using</i> sebagai variabel intervening.	Variabel X Lokasi Penelitian

	Gojek Di Kota Padang				
9.	Saraswati et al. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) di Kota Semarang	Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan Variabel Terikat : Kepuasan Masyarakat	Kuantitatif eksplanatori	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna BRT di Kota Semarang, dengan koefisien korelasi sebesar 0,316 dan kontribusi sebesar 9,98%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat 90,02% variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.	Fokus Variabel (X) Variabel (Y)
10.	Syakila et al. (2023) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masyarakat Kota Pekanbaru.	Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan (X1) Variabel Terikat : Kepuasan Pelanggan (X)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa : a. Dimensi <i>tangible</i> tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. b. Dimensi <i>reliability</i> memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. c. Dimensi <i>responsiveness</i> dan <i>assurance</i> juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. d. Dimensi <i>empathy</i> tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.	Fokus Variabel X Variabel Y Lokus Penelitian

				e. Koefisien determinasi (R^2) mengindikasikan bahwa 86,9% dari kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan yang diteliti.	
11.	Hu & Yang (2025) <i>Exploring antecedents of passengers' behavioral intentions toward autonomous buses: A decomposed planning behavior approach.</i>	Variabel Bebas : a) <i>Novelty seeking</i> b) <i>Travel anxiety</i> c) <i>Subjective norm</i> d) <i>Perceived behavioral control</i> e) <i>Perceived risk</i> f) <i>Interpersonal influence</i> g) <i>Self-efficacy</i> Variabel Terikat : <i>Behavioral intention</i> (Niat menggunakan bus otonom) Mediator	Kuantitatif	Penelitian ini menguji faktor-faktor yang memengaruhi niat penumpang menggunakan bus otonom. Hasil menunjukkan bahwa a. <i>Novelty Seeking</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> ($\beta = 0.369$, $t = 7.251$), <i>subjective norm</i> berpengaruh positif ($\beta = 0.298$, $t = 6.654$) b. <i>Perceived Behavioral Control</i> (PBC) juga berpengaruh positif ($\beta = 0.233$, $t = 4.279$). c. <i>Travel Anxiety</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> ($\beta = -0.291$, $t = -6.457$). d. <i>Perceived Risk</i> secara signifikan meningkatkan <i>travel anxiety</i> ($\beta = 0.732$, $t = 12.662$) e. <i>Self-Efficacy</i> merupakan prediktor kuat PBC ($\beta = 0.910$, $t = 9.815$). f. Model penelitian memiliki R^2 sebesar 0.651, yang berarti 65,1% variansi <i>behavioral intention</i> dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut.	Lokasi Penelitian Fokus Variabel (X)

		a. Travel anxiety b. Subjective norm c. PBC			
12.	Heng et al. (2021) <i>"The Influence of Service Quality and Train Comfort towards Passenger' Satisfaction: A Case Study of KTMB ETS"</i>	Variabel Bebas : a. Kualitas Layanan b. <i>Train Comfort</i> Variabel Terikat : Kepuasan Pengguna	Kuantitatif	Studi menghasilkan: a. Dimensi <i>Service Quality</i> menghasilkan seluruh variabel berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, dengan korelasi: <i>Empathy</i> (rs = 0.732), <i>Responsiveness</i> (rs = 0.721), <i>Assurance</i> (rs = 0.702), <i>Reliability</i> (rs = 0.649), dan <i>Tangibility</i> (rs = 0.575). <i>Responsiveness</i> menjadi faktor kuat karena nilai rs yang tinggi menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapsiagaan staf sangat meningkatkan kepuasan, sementara <i>Tangibility</i> meskipun korelasinya lebih rendah, tetap penting karena kebersihan dan kualitas fasilitas secara langsung membentuk persepsi awal penumpang. b. Dimensi <i>Train Comfort</i> , seluruh variabel juga menunjukkan pengaruh positif signifikan: <i>Noise</i> (rs = 0.617), <i>Vibration</i> (rs = 0.740), <i>Design Layout</i> (rs = 0.723), dan <i>Speed</i> (rs = 0.665).	Lokasi Penelitian Fokus Variabel (X) Variabel (Y)
13.	Chocholac et al. (2020)	Variabel Bebas :	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai gap	Variabel (Y)

	<i>Service quality of the urban public transport companies and sustainable city logistics</i>	Kualitas Pelayanan Variabel Terikat : Kepuasan Pengguna		negatif ($P - E < 0$), yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna masih berada di bawah harapan penumpang. Secara rinci, hasil uji hipotesis menunjukkan sebagai berikut: - Dimensi tangibles memperoleh nilai gap sebesar $-0,62$, yang menunjukkan adanya selisih cukup besar antara persepsi dan harapan penumpang terhadap kondisi fisik sarana transportasi, seperti kebersihan kendaraan, kenyamanan tempat duduk, dan fasilitas pendukung. Nilai ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang menyatakan adanya kesenjangan kualitas pelayanan pada dimensi tangibles diterima. - Dimensi reliability menunjukkan nilai gap sebesar $-0,71$, yang merupakan nilai gap terbesar di antara seluruh dimensi SERVQUAL. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan, seperti ketepatan waktu dan konsistensi jadwal, menjadi faktor yang paling belum memenuhi harapan penumpang. Dengan demikian, H2 diterima. - Responsiveness memiliki nilai gap sebesar $-0,58$, yang menunjukkan bahwa daya tanggap penyedia layanan terhadap kebutuhan dan keluhan penumpang masih dinilai kurang optimal. Hasil ini menegaskan	Lokus Penelitian
--	---	---	--	--	------------------

				bahwa terdapat kesenjangan signifikan pada dimensi responsiveness, sehingga H3 diterima. d. Dimensi assurance memperoleh nilai gap sebesar $-0,49$, yang menunjukkan bahwa aspek jaminan layanan, termasuk rasa aman dan kompetensi petugas, masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, H4 diterima. e. Dimensi empathy menunjukkan nilai gap sebesar $-0,53$, yang mengindikasikan bahwa perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap penumpang masih dirasakan kurang. Dengan hasil tersebut, hipotesis H5 diterima.	
14.	Sann & Siripipattaworn (2024) <i>University Public Transportation Logistics Service Quality and Student Satisfaction: Empirical</i>	Variabel Bebas : • Empati (<i>Empathy</i>) – X1 • Keandalan (<i>Reliability</i>) – X2 • Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) – X3	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan uji hipotesis yang dilakukan melalui metode PLS-SEM dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan bahwa: a. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ($\beta = 0,219$; $t = 3,649$; $p = 0,000$), sehingga H1 diterima. b. Nilai yang dirasakan (<i>perceived value</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ($\beta = 0,039$; $t = 0,677$; $p = 0,499$), sehingga H2 ditolak.	Fokus Variabel X Variabel Y Lokasi Penelitian

	<i>Evidence from Thailand</i>	• Nilai yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>) – X4 Variabel Terikat : Kepuasan Pengguna		c. Variabel Reliabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan nilai koefisien terbesar ($\beta = 0,424$; $t = 5,692$; $p = 0,000$), sehingga H3 diterima. d. Ketepatan Waktu (<i>timeliness</i>) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ($\beta = 0,284$; $t = 3,648$; $p = 0,000$), sehingga H4 diterima.	
15.	Hoo et al. (2023) <i>Factors Influencing the Passenger Satisfaction at Public Transport in Kuala Lumpur, Malaysia</i>	Variabel Bebas : Kualitas Layanan Variabel Terikat : Kepuasan Pengguna	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan analisis Regresi Linier Berganda untuk mengetahui pengaruh <i>Service Quality</i>, <i>Timeliness</i>, <i>Value For Money</i>, dan <i>Environmental Attitude</i> terhadap Kepuasan Penumpang transportasi umum. Hasil uji model menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,677, yang berarti bahwa 67,7% variasi Kepuasan Penumpang dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen tersebut, sedangkan 32,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Selain itu, hasil uji simultan menghasilkan nilai F hitung sebesar 206,875 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan layak dan signifikan untuk menjelaskan hubungan antar variabel.	Fokus Variabel X Variabel Y Lokus Penelitian

Sumber : Formulasi Peneliti (2025)

Penelitian terdahulu yang menjadi landasan dalam menjalankan penelitian memiliki beberapa perbedaan dan persamaan dengan topik penelitian yang diangkat diantaranya diantaranya persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama – sama menggunakan metode analisis kuantitatif untuk mengukur pengaruh dimensi Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) terhadap *Behavioral Intention* (Y) masyarakat pengguna BRT Trans Semarang. Persamaan lain ada pada variabel dependen yaitu *Behavioral Intention* (Y) yang ada pada beberapa penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian yang akan dilaksanakan dengan penelitian terdahulu yaitu secara khusus berfokus pada pengguna BRT Trans Semarang, sedangkan penelitian terdahulu mencakup beberapa moda transportasi seperti kereta api, Jaklingko, atau bahkan sektor layanan diluar layanan transportasi publik.

Penggunaan variabel dalam penelitian menunjukkan sebuah novelty dalam penelitian karena sebelumnya belum terdapat artikel penelitian terdahulu yang membahas lebih dalam mengenai dua variabel dari kualitas pelayanan publik yaitu Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) sebagai variabel independen, sedangkan penelitian lain umumnya menganalisis lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) atau lebih serta belum ada artikel yang membahas secara spesifik mengenai Pengaruh Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) terhadap *Behavioral Intention* (Y) masyarakat pengguna di sektor jasa transportasi publik.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi Publik terdiri dari dua kata yaitu “administrasi” dan “publik”. Administrasi merupakan kata yang berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua

kata yaitu *ad* yang artinya intensif dan *ministrare* yang artinya melayani (*to serve*). Qomariyah (2024) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah merupakan praktik urusan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang pemerintah dan masyarakat dalam hal pelaksanaan pekerjaan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pengertian Administrasi Publik lebih lanjut dijelaskan oleh Pasolong (2019) yakni Administrasi Publik ialah bentuk kerjasama antara sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan guna memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Administrasi Publik menurut Malawat (2022) memiliki peran krusial dalam menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu negara karena administrasi publik merupakan medan dimana para aparat pemerintahan atau eksekutif menjalankan pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan layanan bagi kepentingan publik. Rodiyah et al. (2022) juga menyampaikan pendapat yang sejalan dengan pengertian sebelumnya bahwa administrasi publik dalam keberjalanan pemerintahan yang memiliki peran memberikan pelayanan publik bagi masyarakat sebagaimana bentuk tanggung jawab pemerintah guna memenuhi kebutuhan publik. Tanpa adanya administrasi, maka pemerintahan tidak dapat berjalan dengan baik.

Administrasi Publik menurut Volska (2020) merupakan konsep multidimensional yang mencakup pemerintahan negara, pemerintah daerah, serta berkembang sebagai bidang keilmuan yang utuh. Ruang lingkup kajiannya meliputi manajemen publik dalam pelayanan sipil dan analisis program dan kebijakan publik melalui perencanaan strategis. Administrasi publik dipahami sebagai suatu sistem

yang melibatkan struktur negara, pemerintah daerah, dan organisasi non-profit untuk memenuhi kepentingan publik dan menyelesaikan permasalahan kolektif. Sejalan dengan penjelasan sebelumnya, Administrasi Publik menurut Tresiana & Duadji (2018) merupakan bidang kajian yang luas dan multidimensional, yang secara umum dapat dibagi ke dalam dua fokus utama, yaitu kebijakan publik dan manajemen publik. Kedua aspek ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kebijakan Publik

Kebijakan pada dasarnya dapat dipahami sebagai produk, proses, dan kerangka kerja yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sebagai produk, kebijakan menghasilkan keputusan atau aturan tertentu; sebagai proses, kebijakan mencerminkan rangkaian tahapan pengambilan keputusan; dan sebagai kerangka kerja, kebijakan berfungsi sebagai acuan dalam bertindak bagi aktor-aktor publik.

Proses kebijakan publik dalam rangka memecahkan masalah publik melibatkan beberapa tahapan penting, yaitu penetapan agenda kebijakan (*agenda setting*), formulasi kebijakan (*policy formulation*), adopsi kebijakan (*policy adoption*), implementasi kebijakan (*policy implementation*), dan penilaian kebijakan (*policy assessment*). Tahapan-tahapan tersebut menunjukkan bahwa kebijakan publik tidak hanya berhenti pada pengambilan keputusan, tetapi juga mencakup pelaksanaan dan evaluasi untuk menilai efektivitas kebijakan tersebut.

2. Manajemen Publik

Manajemen publik berkaitan erat dengan bagaimana kebijakan publik diimplementasikan melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen. Fokus utama

manajemen publik adalah pada proses pelaksanaan keputusan publik, termasuk pengelolaan sumber daya, organisasi, dan mekanisme pelayanan agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara optimal.

Seiring dengan reformasi administrasi publik, muncul berbagai isu yang berkaitan dengan penerapan prinsip *reinventing government* dan *new public management* (NPM). Pendekatan ini mendorong keterlibatan sektor swasta dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti pelayanan kebersihan kota, air minum, pendidikan, kesehatan, dan transportasi. Dalam konteks ini, peran pemerintah tidak lagi sebagai pelaksana tunggal, melainkan sebagai pemberi arah, penentu kebijakan dan standar pelayanan, serta fasilitator dan pemberdaya bagi aktor-aktor non-pemerintah.

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian manajemen publik karena berfokus pada pelaksanaan pelayanan publik, bukan pada perumusan kebijakan. Kajian dalam penelitian ini menitikberatkan pada bagaimana layanan dikelola, bagaimana kualitas pelayanan dirasakan oleh pengguna, serta sejauh mana pengelolaan tersebut mampu memenuhi tujuan pelayanan publik.

1.5.3 Manajemen Publik

Manajemen publik menurut Malawat (2022) adalah studi interdisipliner yang membahas aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* dengan pemanfaatan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, serta publik yang diterapkan baik pada sektor publik yaitu pemerintahan maupun pada sektor non

pemerintahan yang bersifat non profit, dengan dominikan manajemen publik dapat pula dipahami secara lebih khusus sebagai manajemen pelayanan publik.

Pengertian manajemen publik menurut Wijaya dan Danar (2014) dalam Qomariyah (2024) adalah bagian khusus dari administrasi publik yang berfokus pada perancangan program, penataan kembali organisasi, pengalokasian sumber daya melalui sistem anggaran, pengelolaan keuangan, pengelolaan sumber daya manusia, serta kegiatan evaluasi program dan audit. Lebih lanjut dijelaskan oleh Satibi (2023) bahwa manajemen publik banyak mengilhami kegiatan administrasi publik yang menjadi leading sector dalam menjalankan sistem pemerintahan.

Perkembangannya kemudian ditandai dengan munculnya konsep *New Publik Management (NPM)* pada tahun 1990-an yang menekankan orientasi pada kinerja dan hasil, fleksibilitas organisasi, kejelasan target, serta pengukuran melalui efisiensi, efektivitas, dan keterlibatan pihak swasta melalui kontrak maupun privatisasi. Pada periode yang sama, Osborne & Gaebler memperkenalkan paradigma *Reinventing Government* yang mengarahkan pemerintah agar lebih katalik, memberdayakan masyarakat, berorientasi pada misi dan hasil, kompetitif, antisipatif, serta menempatkan masyarakat sebagai pelanggan utama.

Paradigma *Reinventing Government* kenyataannya belum sepenuhnya menjawab kebutuhan publik, sehingga pada tahun 2023 muncul konsep *The New Public Services (NPS)* yang menekankan bahwa pemerintah seharusnya melayani warga negara, membangun kepentingan bersama, menjunjung kolaborasi demokratis, memperhatikan akuntabilitas secara lebih luas, serta menghargai manusia dan kebersamaan, bukan hanya sekedar produktivitas. Esensi manajemen

publik dari perkembangan tersebut dapat dipahami bahwa esensi manajemen publik adalah bagaimana sektor publik dikelola secara profesional dan proporsional dengan memanfaatkan sumber daya yang ada, sehingga hasil pengelolaannya mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Paradigma *The New Public Services (NPS)* relevan dengan penelitian ini karena menunjukkan bahwa pengelolaan sektor publik, termasuk layanan BRT Trans Semarang harus dilakukan secara profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat agar memberikan manfaat nyata dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.5.4 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik identik dengan upaya penerapan fungsi – fungsi manajemen dalam pelayanan publik. Manajemen menurut Mursyidah & Choiriyah (2020) adalah suatu ilmu dan seni dalam melaksanakan fungsi – fungsi manajemen yang memiliki tujuan untuk mencapai tujuan bersama, individu serta masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Fungsi – fungsi manajemen tersebut menurut Sastrohadiwiryo (2005) dalam Mursyidah & Choiriyah (2020) diantaranya :

1. Planning

Perencanaan merupakan kegiatan menetapkan tujuan yang diharapkan terlebih dahulu untuk jangka waktu tertentu atau periode waktu yang telah ditetapkan. Kegiatan perencanaan didalamnya juga menyangkut penentuan tahapan – tahapan yang harus dilalui untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Organizing

Pengorganisasian merupakan rangkaian kegiatan dalam pembagian pekerjaan yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kelompok pekerjaan, penentuan hubungan pekerjaan yang baik di antara mereka, serta pemeliharaan lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang pantas.

3. *Directing*

Pengarahan merupakan kegiatan memberi petunjuk atau instruksi dari seorang atasan kepada bawahan atau beberapa bawahan, atau kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal dan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

4. *Motivating*

Pemotivasian merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam memberikan semangat, inspirasi, kegairahan kerja serta dorongan kepada karyawan sehingga mampu melakukan suatu kegiatan yang diharapkan.

5. *Controlling*

Pengendalian merupakan kegiatan mengusahakan suatu pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan dengan tahapan yang harus dilalui. Pengendalian juga dilaksanakan dengan melakukan perbaikan atau *corrective action* apabila terdapat kegiatan yang tidak sesuai dengan rencana dan tahapan yang telah ditentukan.

Fungsi – fungsi manajemen tersebut menjadi pilar yang diharapkan dapat mengarahkan setiap proses kegiatan yang dilaksanakan tidak menyimpang dari standar organisasi. Keteraturan dalam sistem pemerintahan dari berbagai aspek menuntut diselenggarakannya administrasi publik yang baik.

Pengertian yang telah dijabarkan sejalan dengan pengertian manajemen pelayanan publik menurut Winarsih & Ratminto (2013) dalam Pangkey & Rantung (2023) yaitu suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan, atau menyerahkan barang dan jasa kepada masyarakat serta suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas – aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan – tujuan pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik tersebut telah dijelaskan dalam Pasal 3 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Standar pelayanan publik menurut Pasal 21 huruf g dan huruf j UU No. 25 Tahun 2009 sekurang – kurangnya mencakup penyediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas atau yang dimaksud dengan bukti fisik serta penanganan aduan, saran, dan masukan atau yang dimaksud dengan responsivitas. Standar pelayanan

publik ini menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas

Maryam (2017) mengemukakan bahwa tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan (Pangkey & Rantung, 2023).

Berdasarkan pengertian – pengertian yang telah dijabarkan dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan publik memiliki peranan yang penting dalam memastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan tujuan pelayanan publik melalui fungsi – fungsi manajemen yang telah dijelaskan.

1.5.5 Manajemen Transportasi Publik

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia ataupun mesin Nur, Rangan, & Mahyuddin (2021). Kegiatan transportasi menurut Djakfar, Indriastuti, dan Nasution (2016) dalam Nur et al. (2021) dapat didukung oleh dua kelompok besar moda transportasi, yaitu :

1. Transportasi Pribadi

Transportasi pribadi memberikan kebebasan beroperasi bagi penggunanya untuk memakai dan melakukan perjalanan kemana saja tujuannya, dimana saja tempatnya, serta kapan saja waktunya. Penggunaan transportasi pribadi memberikan keuntungan menjadikan perjalanan menjadi lebih cepat, bebas tidak

tergantung waktu, dapat membawa barang dan anak – anak dengan lebih aman, serta bebas memilih rute sesuai keinginan.

2. Transportasi Publik

Transportasi publik atau angkutan umum adalah angkutan yang diberlakukan dengan sistem sewa atau bayar. Angkutan ini memiliki lintasan yang tetap dan dapat dipolakan secara tegas. Tujuan utama dari angkutan umum adalah menyelenggarakan pelayanan yang baik dan layak bagi masyarakat. Penggunaan transportasi publik dalam sisi efisiensi lebih efisien dalam menggunakan ruas jalan dari pada angkutan pribadi.

Transportasi publik menurut Agustin et al. (2024) bermanfaat untuk mengurangi kemacetan lalu lintas dengan menekan maraknya perkembangan jumlah transportasi pribadi, mengurangi polusi udara, meningkatkan aksesibilitas, serta mendukung pertumbuhan ekonomi. Pengaturan transportasi publik supaya manfaatnya dapat dirasakan membutuhkan manajemen transportasi yang mampu mengatur sumber daya atau tenaga kerja yang tepat karena keberhasilan sistem transportasi sangat bergantung pada ketepatan pengelolaan tersebut.

Manajemen transportasi menurut pendefinisian Andriansyah (2015) adalah pengelolaan terhadap moda transportasi oleh suatu kelompok. Manajemen transportasi menurut Andriansyah (2015) meliputi :

1. Perencanaan (*planning*)

Tahapan dalam perencanaan dimulai dengan merencanakan kapasitas bus, penentuan kuantitas kendaraan, penentuan jumlah pendapatan, penjadwalan bus, kinerja serta standar pelayanan.

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Proses ini dilakukan dengan pembuatan struktur organisasi kemudian dilanjutkan prosesi penempatan staff.

3. Pengawasan (*controlling*)

Tahapan ini bertujuan agar segala pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana dan ketentuan yang telah ditetapkan dengan melakukan pengawasan secara sistematis dan berkala.

4. Evaluasi (*evaluation*)

Evaluasi dilakukan guna mengetahui ketercapaian tujuan yang telah ditetapkan serta merumuskan strategi untuk mengantisipasi kesalahan – kesalahan yang terjadi.

Berdasarkan pendefinisian yang telah disajikan peneliti memahami bahwa manajemen transportasi publik merupakan serangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, evaluasi yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi guna penyelenggaraan transportasi publik dengan pelayanan yang baik dan layak bagi masyarakat. Pengadaan BRT Trans Semarang oleh Pemerintah Kota Semarang diharapkan dilakukan dengan perencanaan yang matang, pengelolaan yang tepat, serta evaluasi yang berkelanjutan dapat menjadi solusi mobilitas yang nyaman, aman, dan terjangkau sehingga menarik minat masyarakat untuk menggunakan BRT Trans Semarang.

1.5.6 Behavioral Intention (Y)

Behavioral intention atau niat perilaku menurut Bhekti et al. (2020) terbagi menjadi dua kata yaitu niat dan perilaku. Niat atau intensi (*intention*) adalah

keinginan untuk melakukan perilaku. Niat belum merupakan perilaku, maka pengertian perilaku adalah kegiatan atau tindakan nyata yang dilakukan. Sejalan dengan dua pengertian tersebut definisi dari niat perilaku atau *behavioral intention* adalah dorongan dari dalam individu untuk melakukan sesuatu, yang mana dari perilaku tersebut akan menghubungkan diri dengan tindakan yang akan datang.

Pengertian *Behavioral intentions* juga dikemukakan oleh Pramita & Danibrata (2021) yaitu niat perilaku seseorang dimasa mendatang untuk mengatakan hal tentang perusahaan, atau tentang yang ia terima, memberikan rekomendasi kepada orang lain dan keinginan untuk datang kembali. Yulianti & Satya (2021) mendefinisikan *behavioral intention* adalah perilaku yang akan timbul pada pelanggan yang puas terhadap suatu produk atau layanan untuk melakukan *intentions to repurchase, intention to recommend* dan *intention to pay more* untuk suatu produk atau layanan. Pengertian niat perilaku konsumen juga didefinisikan oleh Afianto & Ahmadi (2025) yaitu kesediaan atau keinginan konsumen untuk melakukan tindakan atau pembelian tertentu yang dipengaruhi oleh faktor – faktor seperti preferensi individu, pengaruh lingkungan, keyakinan, serta pengalaman sebelumnya.

Zeithaml et al. (1996) menjelaskan niat perilaku yang menguntungkan adalah tindakan yang menunjukkan bahwa pelanggan memiliki keterkaitan dengan perusahaan. Misalnya ketika pelanggan memuji perusahaan, memilih perusahaan dibandingkan yang lain, membeli lebih banyak produk atau layanan, atau bersedia membayar lebih mahal. Hal tersebut mencerminkan bahwa mereka merasa terikat dan percaya pada perusahaan. Sedangkan, niat perilaku tidak menguntungkan

muncul ketika pelanggan menilai kinerja layanan rendah sehingga cenderung menunjukkan tanda – tanda ingin meninggalkan perusahaan, mengurangi interaksi atau mengeluh meminta ganti rugi kepada penjual menyampaikan keluhan secara negatif kepada orang lain atau bahkan mengambil tindakan hukum.

Penjelasan dari Zeithaml et al. (1996) kemudian dijadikan sebagai pengantar pernyataan lima indikator untuk mengukur niat perilaku atau *behavioral intention* yaitu : *loyalty to company* (loyalitas pada perusahaan), *propensity to switch* (keinginan untuk beralih), *willingness to pay more* (bersedia membayar lebih), *external respons* (respons eksternal), dan *internal respons* (respons internal).

Tabel 1. 6 Indikator Behavioral Intention

Indikator	Operasional
<i>Loyalty to Company</i>	1. Mengatakan hal – hal positif 2. Merekomendasikan kepada orang yang meminta saran 3. Mendorong orang lain untuk menggunakan layanan 4. Menjadikan layanan sebagai pilihan utama 5. Menggunakan layanan sampai beberapa tahun ke depan
<i>Propensity to Switch</i>	1. Mengurangi penggunaan layanan dalam beberapa tahun ke depan 2. Beralih ke layanan lain yang menawarkan harga dan kualitas lebih baik
<i>Willingness to Pay More</i>	1. Tetap menggunakan layanan meskipun harga naik 2. Bersedia membayar lebih walaupun ada yang lebih murah
<i>External Respons</i>	1. Beralih ke tempat lain ketika mengalami masalah dengan layanan 2. Menceritakan pengalaman buruk kepada orang lain 3. Menyampaikan keluhan atau pengaduan kepada lembaga independen di luar perusahaan.

Internal Respons

1. Mengeluh kepada penyelenggara layanan atau pegawai

Sumber : Zeithaml et al. (1996), Telah diolah Peneliti (2025)

1.5.7 Responsivitas (X1)

Responsivitas atau *responsiveness* merupakan salah satu dari dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yang memiliki definisi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Tjiptono, 1997 dalam Hardiyansyah, 2018). Levine et. al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018) menjelaskan responsivitas adalah suatu ukuran daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan *customer*. Nurdin (2019) menjelaskan responsivitas juga menyangkut masyarakat yang membutuhkan pelayanan aparat pemerintah mengharapkan pemberian pelayanan yang cepat, cermat, dan ramah. Cepat misalnya perlu kejelasan berapa lama waktu yang dibutuhkan agar pelayanan yang diperlukan terselesaikan secara tuntas.

Zeithaml 1990 dalam Mursyidah & Choiriyah (2020) menjelaskan mengenai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan pada dimensi responsivitas atau *responsiveness* diantaranya :

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
3. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

1.5.8 Bukti Fisik (X2)

Bukti fisik juga merupakan salah satu dari indikator kualitas pelayanan yang mengacu pada penilaian terhadap aspek fisik yang tampak dan dapat dirasakan,

yang seharusnya dimiliki oleh pelanggan yaitu mencakup kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar, termasuk penampilan sarana dan prasarana fisik, serta kondisi lingkungan sekitar (Parasuraman et al. dalam Wardhana, 2024) dalam. Sarana dan prasarana pelayanan semakin dituntut untuk lebih lengkap, modern, dan canggih seiring dengan perkembangan teknologi karena sudah menjadi keinginan masyarakat sebagai customer dari birokrasi untuk mendapat pelayanan yang lebih cepat dan akurat (Nurdin, 2019).

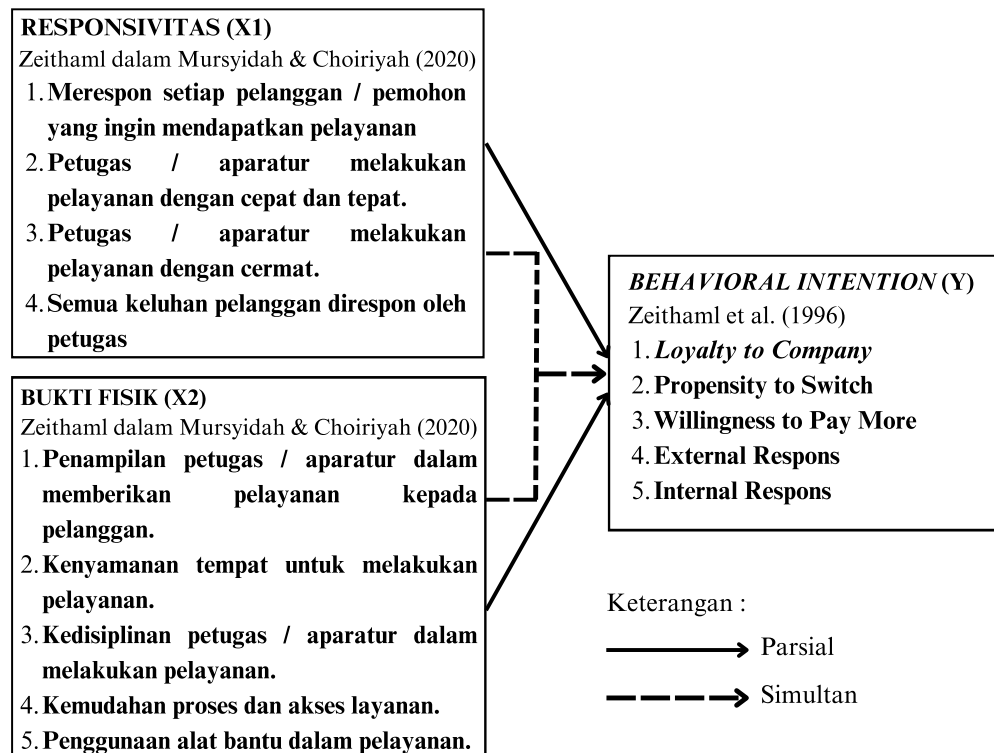
Chandra et al. (2020) mendefinisikan bukti fisik atau *tangibles* adalah kualitas pelayanan berupa fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi. Bukti fisik juga dijelaskan oleh Zeithaml (1990) dalam Mursyidah & Choiriyah (2020) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, sekaligus menjabarkan indikator – indikatornya, yaitu :

1. Penampilan petugas / aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan.
3. Kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan.
4. Kemudahan proses dan akses layanan.
5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

1.5.9 Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis atau paradigma adalah penegasan tentang teori apa yang digunakan sebagai dasar teori (teori utama = *grand theory*) untuk menjelaskan fenomena yang diteliti (Raihan, 2017). Siyoto & Sodik (2015) berpendapat bahwa

teori yang disusun dalam kerangka teoritis akan menjadi sumber hipotesis penelitian.



Gambar 1. 7 Bagan Kerangka Teoritis

Sumber : Zeithaml (1990) dalam Mursyidah & Choiriyah (2020); Zeithaml et al. (1996)

1.6 Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara atas rumusan masalah yang telah ditetapkan yang perlu diuji kebenarannya melalui uji statistik (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2020). (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2020) juga menyatakan ada dua pernyataan yang diperlukan dalam pengujian hipotesis yaitu pernyataan Hipotesis Nol (H_0) dan pernyataan Hipotesis Alternatif (H_1 / H_a).

Hipotesis Nol (H_0) adalah pernyataan yang diasumsikan benar, kecuali terdapat bukti yang kuat untuk membantahnya serta selalu mengandung pernyataan “sama dengan”; “tidak ada pengaruh”; dan “tidak ada perbedaan. Hipotesis

Alternatif (H_1 / H_a) adalah pernyataan yang dinyatakan benar jika Hipotesis Nol (H_0) berhasil ditolak. Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan mencakup ada tidaknya pengaruh secara simultan antara variabel penelitian. Adapun perumusan hipotesis dalam penelitian ini diantaranya :

Secara Parsial

a. Hipotesis Pertama

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Responsivitas (X_1) dengan Behavioral Intention (Y).

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara Responsivitas Responsivitas (X_1) dengan Behavioral Intention (Y).

b. Hipotesis Kedua

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik (X_2) dengan Behavioral Intention (Y).

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik (X_2) dengan Behavioral Intention (Y).

Secara Simultan

c. Hipotesis Ketiga

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Responsivitas (X_1) dan Bukti Fisik (X_2) dengan Behavioral Intention (Y).

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara Responsivitas (X_1) dan Bukti Fisik (X_2) dengan Behavioral Intention (Y).

1.7 Definisi Konsep

Definisi konseptual menurut Paramita (2015) adalah suatu konsep yang yang didefinisikan berdasarkan referensi konsep lain dari para ahli yang bertujuan untuk menyelaraskan persepsi antara peneliti dan pembaca terhadap sebuah variabel.

1.7.1 *Behavioral Intention* (Y)

Behavioral intention atau niat perilaku adalah dorongan internal masyarakat untuk menggunakan pelayanan BRT Trans Semarang yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti preferensi pribadi, pengalaman menggunakan pelayanan BRT Trans Semarang sebelumnya, serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan BRT Trans Semarang. Niat perilaku positif dari masyarakat ditunjukkan oleh keinginan masyarakat untuk menggunakan pelayanan BRT Trans Semarang kembali, merekomendasikan kepada masyarakat lain maupun bersedia membayar lebih, sedangkan niat negatif ditunjukkan dengan masyarakat menyampaikan keluhan dan tidak menggunakan kembali BRT Trans Semarang.

1.7.2 Responsivitas (X1)

Responsivitas adalah kemampuan dan kesigapan penyelenggara pelayanan BRT Trans Semarang dalam menanggapi kebutuhan serta harapan pengguna secara cepat, tepat, dan ramah. Pelayanan yang responsif pada pelayanan BRT Trans Semarang dapat ditunjukkan dengan kejelasan jadwal kedatangan bus, kecepatan menangani gangguan operasional, serta penyediaan informasi rute dan tarif secara akurat kepada penumpang, selain itu pelayanan dianggap responsif ketika petugas di halte maupun di dalam bus mampu memberikan bantuan dengan sikap yang

komunikatif dan solutif. Tingkat responsivitas yang tinggi dalam pelayanan BRT Trans Semarang sangat penting guna menarik masyarakat untuk berniat menggunakan pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang.

1.7.3 Bukti Fisik (X2)

Bukti fisik adalah seluruh aspek yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh penumpang BRT Trans Semarang. Bukti fisik meliputi kondisi halte yang bersih dan nyaman, design bus yang nyaman untuk penumpang, ketersediaan ruang tunggu dalam keadaan baik, serta fasilitas pendukung seperti papan informasi rute, jadwal keberangkatan, dan mesin tiket elektronik. Keberadaan serta penampilan sarana dan prasarana pelayanan BRT Trans Semarang tersebut menjadi elemen penting untuk menunjang pelayanan sehingga masyarakat Kota Semarang maupun pendatang berniat untuk menggunakan BRT Trans Semarang sebagai alat transportasi di Kota Semarang.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan bagaimana sebuah variabel akan dioperasionalkan pada penelitian dengan menguraikan variabel secara operasional dengan mengacu pada pendapat para ahli disertai indikator – indikator variabel (Paramita, 2015). Tujuan definisi operasional menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2020) yaitu mempermudah penentuan hubungan antar variabel dan pengukurannya.

Tabel 1. 7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator / Item
<i>Behavioral Intention (Y)</i>	<i>Loyalty to Company</i>	a. Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang mengatakan hal-hal positif mengenai pelayanan BRT Trans Semarang. b. Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang merekomendasikan kepada orang yang meminta saran tentang pelayanan BRT Trans Semarang. c. Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang mendorong orang lain untuk menggunakan layanan BRT Trans Semarang karena merasa puas dengan pelayanannya. d. Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang menjadikan layanan BRT Trans Semarang sebagai pilihan utama dalam aktivitas perjalanan sehari-hari. e. Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang berencana untuk terus menggunakan layanan BRT Trans Semarang dalam beberapa tahun ke depan
	<i>Propensity to Switch</i>	a. Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang cenderung mengurangi penggunaan pelayanan BRT Trans Semarang dalam beberapa tahun ke depan. b. Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang beralih ke layanan lain yang dianggap memiliki harga dan kualitas yang lebih baik.
	<i>Willingness to Pay More</i>	a. Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang tetap menggunakan pelayanan BRT Trans Semarang meskipun terjadi kenaikan harga.

		b. Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang tetap menggunakan pelayanan BRT Trans Semarang meskipun tersedia alternatif yang lebih murah.
	<i>External Respons</i>	a. Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang memilih berpindah ke layanan lain ketika mengalami masalah dengan pelayanan BRT Trans Semarang. b. Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang menceritakan pengalaman buruk yang dialami saat menggunakan pelayanan BRT Trans Semarang kepada orang lain. c. Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang menyampaikan keluhan atau pengaduan kepada lembaga independen di luar penyelenggara pelayanan BRT Trans Semarang.
	<i>Internal Respons</i>	Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang mengeluhkan pelayanan secara langsung kepada petugas atau pihak penyelenggara pelayanan BRT Trans Semarang.
Responsivitas (X1)	Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang merasakan bahwa petugas merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
	Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat	Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang menilai bahwa petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

	Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang melihat bahwa petugas memberikan pelayanan dengan cermat.
	Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang merasa bahwa keluhan mereka ditanggapi dengan baik oleh petugas.
Bukti Fisik (X2)	Penampilan petugas / aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang menilai bahwa penampilan petugas saat memberikan pelayanan terlihat rapi dan profesional.
	Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan	Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang merasa tepat pelayanan seperti halte maupun ruang tunggu memberikan kenyamanan.
	Kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan	Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang melihat bahwa petugas disiplin dalam memberikan pelayanan.
	Kemudahan proses dan akses layanan	Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang menilai proses dan akses layanan mudah untuk digunakan.
	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang melihat bahwa alat bantu seperti mesin tiket dan papan informasi digunakan dalam pelayanan.

Sumber : Zeithaml (1990) dalam Mursyidah & Choiriyah (2020); Zeithaml et al. (1996), Telah diolah Peneliti (2025)

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data / informasi sebagaimana adanya dan bukan sebagaimana seharusnya, dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Hardani et al., 2020). Sejalan dengan pengertian tersebut (Darwin et al., 2021) menyampaikan tujuan dari metode penelitian yakni memberikan ruang kepada para peneliti untuk mempersembahkan kemajuan ilmiah dan penemuan baru yang dapat diterapkan ataupun dilanjutkan oleh penelitian setelahnya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Siyoto & Sodik (2015) adalah suatu pendekatan ilmiah yang dilakukan secara sistematis untuk mengkaji bagian – bagian dari suatu fenomena serta hubungan antar elemen tersebut. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk merumuskan dan menerapkan model matematika, teori, serta hipotesis yang berhubungan dengan fenomena – fenomena alam.

1.9.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan perumusan masalah dan hipotesis yang telah disampaikan adalah tipe penelitian eksplanasi. Tipe penelitian eksplanasi adalah tipe penelitian yang mempelajari hubungan sebab – akibat antara dua fenomena atau lebih. Penelitian seperti ini dipakai untuk menentukan apakah suatu eksplanasi (keterkaitan sebab – akibat) valid atau tidak, atau menentukan mana yang lebih valid di antara dua (atau lebih) eksplanasi yang saling bersaing (Siyoto & Sodik, 2015). Penelitian eksplanasi dipilih karena bertujuan untuk menjelaskan hubungan variabel independen yaitu responsivitas dan

bukti fisik, terhadap variabel dependen yaitu *behavioral intention*, serta mengidentifikasi dan menganalisis sejauh mana pengaruh signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam menggunakan pelayanan BRT Trans Semarang.

1.9.2 Populasi Dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti yang menjadi dasar untuk dilakukan pengkajian dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013). Sejalan dengan definisi tersebut (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2020) yang menyebutkan bahwa populasi adalah himpunan dari unit – unit yang menjadi sasaran penelitian dan memiliki karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya, populasi dapat berupa individu, peristiwa, atau objek lainnya yang memiliki kesamaan ciri yang relevan dengan permasalahan yang dikaji.

Populasi menurut Pramita & Danibrata (2021) adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang penelitian karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Lebih lanjut, Raihan (2017) menjelaskan bahwa data atau keterangan dari populasi dapat dikumpulkan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan menghitung seluruh jumlah individu dalam populasi secara lengkap. Teknik ini dikenal sebagai penelitian sensus atau sampel jenuh yaitu metode pengumpulan data dari semua anggota populasi yang memiliki ciri dan karakteristik yang relatif sama.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada rata-rata jumlah pengguna BRT Trans Semarang setiap harinya. Berdasarkan data tahun 2024, total jumlah penumpang BRT Trans Semarang pada bulan Desember tercatat sebanyak 1.068.947 orang. Jika angka tersebut dibagi dengan jumlah hari dalam sebulan yaitu 31 hari, maka diperoleh rata-rata populasi pengguna harian sebesar 34.482 orang.

19.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari subset dari populasi yang terdiri dari sejumlah anggota yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi. Sampel digunakan karena dalam banyak kasus, tidak memungkinkan bagi peneliti untuk meneliti seluruh populasi secara langsung (Pramita & Danibrata, 2021). Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Darwin et al. (2021) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian kecil dari objek atau subjek yang terdapat dalam suatu populasi penelitian yang diambil untuk dijadikan fokus dalam proses analisis. Raihan (2017) juga menjelaskan bahwa sampel merupakan pengambilan sebagian dari jumlah individu yang terdapat dalam suatu populasi untuk dijadikan representasi dari keseluruhan, dengan kata lain, sampel merupakan bagian dari populasi secara keseluruhan.

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini didasarkan pada Rumus Slovin (Yusuf, 2014). Perhitungan jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

S = Sampel

N = Populasi

e^2 = Nilai kritis (batas ketelitian) atau persentase
kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan
penarikan sampel berkisar 1%, 5%, atau 10%.

Penelitian ini menggunakan kelonggaran atau taraf kesalahan sebesar 10% karena mempertimbangkan adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya penelitian (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2020). Total penumpang BRT Trans Semarang per hari tercatat sebanyak 34.482 orang, melalui penerapan Rumus Slovin maka jumlah sampel yang akan dijadikan responden adalah:

$$n = \frac{34482}{1 + 34482 \times (0.1)^2}$$

$$n = \frac{34482}{1 + 34482 \times 0.01}$$

$$n = \frac{34482}{345.82}$$

$$n \approx 99,7 \text{ (dibulatkan} = 100)$$

Hasil dari penerapan rumus diatas dan penggunaan taraf kesalahan 10% keseluruhan sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 pengguna BRT Trans Semarang.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling merupakan metode pengambilan sebagian dari anggota populasi secara teliti agar sampel yang diperoleh dapat mewakili populasi secara umum, terutama mengingat keterbatasan jumlah sampel dan kemampuan peneliti (Pane et al., 2021). Adapun teknik pengambilan sampel menurut Sugiyono (2013) dikelompokkan menjadi dua teknik:

a. *Probability Sampling*

Teknik pengambilan sampel dengan pemberian kesempatan yang sama kepada setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Teknik ini meliputi *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, serta *area (cluster) sampling* yang didasarkan wilayah tertentu.

b. *Nonprobability Sampling*

Teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan peluang yang sama kepada seluruh elemen populasi untuk menjadi anggota sampel. Teknik *nonprobability sampling* mencakup *systematic sampling*, *quota sampling*, *accidental sampling*, *purposive sampling*, *saturated sampling*, dan *snowball sampling*.

Berdasarkan pengertian yang telah dijabarkan, penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* karena peneliti memberikan kesempatan yang sama kepada setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penelitian ini mengambil sampel dari masyarakat yang memiliki pengalaman langsung menggunakan pelayanan BRT Trans Semarang. Stratifikasi dalam penelitian ini didasarkan pada tingkat volume penumpang di masing – masing trayek atau jalur layanan BRT Trans Semarang selama periode Januari-Desember 2024. Selanjutnya, jumlah responden atau total sampel ditentukan secara proporsional sesuai dengan tingkat kepadatan penumpang di setiap trayek atau jalur layanan.

Tabel 1. 8 Definisi Proporsi Responden Penelitian

Trayek	Tingkat Kepadatan / Total Kepadatan x Sampel					Jumlah Responden
Koridor 1	225.030	÷	1.068.947	×	100 = 21,05	20 Responden
Koridor 2	131.325	÷	1.068.947	×	100 = 12,29	12 Responden
Koridor 3	115.005	÷	1.068.947	×	100 = 10,76	10 Responden
Koridor 4	113.246	÷	1.068.947	×	100 = 10,59	11 Responden
Koridor 5	85.711	÷	1.068.947	×	100 = 8,02	8 Responden
Koridor 6	74.186	÷	1.068.947	×	100 = 6,94	7 Responden
Koridor 7	40.848	÷	1.068.947	×	100 = 3,82	4 Responden
Bandara	0	÷	1.068.947	×	100 = 0,00	0 Responden
Koridor 8	59.607	÷	1.068.947	×	100 = 5,58	6 Responden
Feeder 1	49.057	÷	1.068.947	×	100 = 4,59	5 Responden
Feeder 2	32.787	÷	1.068.947	×	100 = 3,07	3 Responden
Feeder 3	83.202	÷	1.068.947	×	100 = 7,78	8 Responden
Feeder 4	50.581	÷	1.068.947	×	100 = 4,73	5 Responden
Mangkang Malam	8.362	÷	1.068.947	×	100 = 0,78	1 Responden
Total						100 Responden

Sumber : Formulasi Peneliti (2025)

1.9.4 Jenis Dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Data kuantitatif menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2020) adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Sejalan dengan pengertian tersebut Siyoto & Sodik (2015) mengemukakan bahwa data kuantitatif adalah data berbentuk angka yang selanjutnya dapat diolah menggunakan teknik statistik atau metode perhitungan matematika.

Data kuantitatif dalam penelitian ini dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang dibagikan kepada para pengguna BRT Trans Semarang.

1.9.4.2 Sumber Data

Pengumpulan data dapat dilakukan melalui dua sumber data yaitu:

a. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh melalui sumber tidak langsung dan umumnya bersumber dari dokumen yang telah tersedia sebelumnya. Contoh dari data sekunder adalah profil sebuah institusi atau lembaga yang berisi informasi lengkap mengenai kondisi, aktivitas, serta perkembangan yang terjadi (Raihan, 2017). Data sekunder menurut Darwin et al. (2021) dibagi menjadi dua jenis yaitu data internal data eksternal. Data internal adalah data yang berasal dari dalam lingkungan organisasi tempat penelitian dilakukan, seperti catatan medis di rumah sakit atau puskesmas, laporan evaluasi program studi, dan dokumen internal lainnya. Sementara itu, data eksternal adalah data yang diperoleh dari luar institusi atau lokasi penelitian, misalnya dari buku, jurnal ilmiah, surat kabar, dan publikasi ilmiah lainnya

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai dokumen dan referensi yang relevan dengan penyelenggaraan layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. Data tersebut mencakup jurnal ilmiah, artikel akademik, buku referensi, laporan kinerja dan tahunan dari BLU UPTD Trans Semarang, dokumen rencana pengembangan transportasi publik, serta data statistik terkait jumlah penumpang dan tingkat kepuasan pengguna melalui keluhan dan saran yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan BRT Trans Semarang.

b. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama, yaitu responden atau objek penelitian, melalui proses dan instrumen yang dirancang sesuai dengan tujuan penelitian (Raihan, 2017). Pengumpulan data primer menurut Darwin et al. (2021) dapat dilakukan oleh peneliti secara langsung di lapangan, dengan menggunakan alat atau metode tertentu seperti kuesioner, angket, pedoman wawancara terstruktur, dokumentasi hasil diskusi kelompok terfokus (*Focus Group Discussion*), serta pengamatan terhadap objek yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan BRT Trans Semarang selaku responden.

1.9.5 Skala Pengukuran

Pengukuran merupakan proses pemberian angka atau simbol terhadap nilai atau karakteristik suatu objek berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Objek yang dapat diukur secara nyata mencakup hal-hal konkret seperti usia, jenis kelamin, tinggi badan, tingkat pendidikan, dan pendapatan. Sementara itu, objek yang bersifat abstrak meliputi aspek seperti loyalitas, kepribadian, dan kepuasan. Skala merujuk pada sistem kuantifikasi yang disusun berdasarkan nilai atau ukuran tertentu, yang digunakan untuk merepresentasikan objek, individu, atau suatu kontinuitas (Hardani et al., 2020).

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal. Skala ordinal, yaitu skala yang digunakan untuk menunjukkan urutan atau peringkat namun belum menunjukkan jarak yang pasti antara satu tingkatan dengan tingkatan lainnya. Skala ordinal dipakai untuk menentukan tingkat persepsi konsumen, preferensi, kepuasan

dan sebagainya (Hardani et al., 2020). Data ordinal yang diklasifikasikan berdasarkan tingkatannya dengan memanfaatkan Skala Likert. Skala likert menurut Sugiyono (2015) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang disebut variabel penelitian. Skala yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan rentang nilai dari 1 hingga 4 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. 9 Skala Pengukuran

Skala	Kodifikasi	Nilai
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	ST	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono (2015)

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah tahapan krusial dalam proses penelitian karena melalui aktivitas ini peneliti memperoleh informasi yang relevan untuk menjawab rumusan masalah serta mencapai tujuan penelitian. Tujuan tersebut umumnya diformulasikan dalam bentuk hipotesis sebagai jawaban sementara atas pertanyaan penelitian (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2020). Metode pengumpulan data dalam pelaksanaannya mengacu pada teknik-teknik sistematis yang digunakan untuk menghimpun data dari berbagai sumber. Teknik ini dapat berupa penyebaran angket, wawancara, observasi, tes, maupun studi dokumentasi, yang disesuaikan dengan jenis data dan pendekatan penelitian yang digunakan (Kurniawan &

Puspitaningtyas, 2020). Sugiyono (2015) mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik ini efektif digunakan saat peneliti telah memahami dengan jelas variabel yang diteliti serta informasi yang diinginkan dari responden. Cocok diterapkan jika jumlah responden banyak dan tersebar di berbagai lokasi. Pertanyaan dalam kuesioner dapat berbentuk terbuka atau tertutup, dan penyebarannya bisa dilakukan secara langsung, melalui pos, atau internet. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dilakukan secara langsung kepada pengguna layanan BRT Trans Semarang yang menjadi sampel dalam penelitian.

b. Dokumentasi

Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian dokumentasi dalam pengumpulan data. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi yang dimiliki oleh sumber data (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2020). Selaras dengan pengertian sebelumnya, menurut Samsu (2017) dokumentasi digunakan untuk memperoleh data berupa catatan – catatan dan dokumen lainnya yang memiliki hubungan dengan penelitian ini. Dokumentasi dalam penelitian ini diwujudkan dokumen kebijakan layanan BRT Trans Semarang, data statistik jumlah penumpang, data operasional BRT Trans Semarang, serta laporan kinerja layanan BRT Trans Semarang.

1.9.7 Teknik Analisis

Teknik analisis data adalah proses sistematis dalam mengelola data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengorganisasian data ke dalam kategori-kategori tertentu, pemecahan ke dalam unit-unit informasi, sintesis, penyusunan pola, serta penentuan aspek-aspek penting yang relevan untuk dipelajari lebih lanjut (Sugiyono, 2013). Proses analisis data dalam penelitian kuantitatif menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2020) mencakup: (1) pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, (2) tabulasi data sesuai variabel dari seluruh responden, (3) penyajian data dari masing-masing variabel yang diteliti, (4) perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, serta (5) pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya dapat diterima atau ditolak.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) adalah salah satu dari program komputer statistik yang berguna untuk pemrosesan data statistik secara cepat dan tepat menghasilkan berbagai output yang dikehendaki oleh para pengambil keputusan (Setyawarno, 2016). Pengolahan data menggunakan *IBM SPSS Statistics 27 For Windows* dalam penelitian ini melalui beberapa tahapan yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas menurut Ferdinand (2014) dalam Darwin et al. (2021) adalah aspek fundamental dalam memastikan kualitas suatu instrumen penelitian. Sebelum instrumen tersebut digunakan untuk mengumpulkan data, penting untuk terlebih dahulu melakukan pengujian terhadap validitas dan

reliabilitasnya. Uji instrumen memiliki peran krusial dalam penelitian kuantitatif karena instrumen berupa angket tidak dapat langsung digunakan sebelum terbukti valid dan reliabel. Instrumen yang telah terbukti valid dan reliabel akan mendukung proses pengumpulan data yang berkualitas, sehingga meningkatkan keabsahan dan konsistensi hasil penelitian (Paramita, 2015).

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu butir pertanyaan mampu secara tepat dan akurat mengukur variabel yang dimaksud dalam penelitian. Sebuah item dikatakan valid apabila benar-benar mengukur aspek yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2020). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan rumus *Spearman Rank Order Correlation* guna mengukur kekuatan hubungan linier antara data yang memiliki tingkat pengukuran ordinal dengan mempertimbangkan banyak jumlah responden uji coba di bawah $n \leq 30$ orang (Sugiyono, 2017). Rumus uji validitas sebagai berikut:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

d = Deviasi urutan responden pada tes yang disusun dengan tes kriteria

n = Jumlah responden

Penghitungan tersebut akan menghasilkan nilai koefisien yang kemudian diinterpretasikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 10 Interpretasi Koefisien Korelasi *Spearman*

Nilai Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0.01 – 0.19	Tidak Ada Hubungan

0.20 – 0.29	Hubungan Lemah
0.30 – 0.39	Hubungan Sedang
0.40 – 0.69	Hubungan Kuat
> 0.70	Hubungan Sangat Kuat

Sumber : Leclezio et al. (2015)

Item pertanyaan dinyatakan valid apabila rhitung ≥ 0.30

Item pertanyaan dinyatakan tidak valid apabila rhitung ≤ 0.30

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2020) adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen memiliki konsistensi atau keandalan dalam mengukur variabel tertentu. Instrumen dinyatakan reliabel apabila hasil pengukurannya menunjukkan konsistensi atau stabilitas dalam berbagai pengujian yang dilakukan. Penelitian ini melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode koefisien *Cronbach's Alpha* (Juliandi et al., 2014), dengan perumusan sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan (jumlah item)

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir (variens setiap item dijumlahkan)

σ_1^2 = Varians total (total skor responden)

Hasil dari analisis reliabilitas instrumen akan ditentukan berdasarkan nilai

Alpha Cronbach's. Berikut interpretasi koefisien korelasi *Alpha Cronbach* :

Tabel 1. 11 Interpretasi Koefisien Korelasi Cronbach's α

Cronbach's α	Konsistensi Internal
$\alpha \geq 0.9$	Hubungan Sempurna
$0.7 \leq \alpha < 0.9$	Hubungan Bagus
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Hubungan Diterima
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Hubungan Buruk
$\alpha < 0.5$	Hubungan Tidak Diterima

Sumber : Leclezio et al. (2015)

Keterangan :

Suatu instrumen dianggap reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's α* > 0.60 (Juliandi et al., 2014).

2. Tabel Distribusi Frekuensi dan *Crosstab*

Tabulasi data yang dibuat menghasilkan tabel distribusi frekuensi yang berisi data yang didapatkan melalui hasil penyebaran kuesioner yang dihimpun ke dalam struktur tabel (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2020). Tabel distribusi frekuensi ini nantinya digunakan sebagai basis data dalam melakukan tabulasi siang atau uji *Crosstab*. Tabulasi silang menurut Hardani et al. (2020) adalah cara sederhana untuk menampilkan hubungan antar masing-masing kategori variabel yang ditunjukkan dalam jumlah tanggapan maupun persentase.

3. Uji Korelasi *Kendall Tau*

Uji korelasi *Kendall Tau* dilakukan guna mencari hubungan, seberapa kuat hubungan, serta menguji hipotesis antara dua variabel atau lebih dengan data yang digunakan berbentuk ordinal. Korelasi *Kendall Tau* memiliki kelebihan bisa menganalisis sampel yang jumlah anggotanya lebih dari 10 (Sudrajat, 2020). Penelitian ini menggunakan program *IBM SPSS Statistics 27 For Windows* untuk menghitung koefisien korelasi *Kendall Tau* sehingga proses analisis dilakukan

secara otomatis tanpa penghitungan manual. Rumus dasar korelasi *Kendall Tau* secara konsep dapat diketahui sebagai berikut:

$$\tau = \frac{S}{\frac{N(N-1)}{2}}$$

Keterangan:

τ : Koefisien Korelasi Kendall Tau

S : Skor atau Nilai

N : Jumlah individu atau responden

Hasil penghitungan kemudian dilihat seberapa kuat hubungan antar variabel dengan kategorisasi sebagai berikut:

Tabel 1. 12 Interpretasi Koefisien Korelasi

Besarnya Nilai Hubungan	Interpretasi Hubungan
0,00 – 0,199	Hubungan Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Hubungan Cukup
0,40 – 0,599	Hubungan Kuat
0,60 – 0,799	Hubungan Sangat Kuat
0,80 - 1,000	Hubungan Sempurna

Sumber: (Sugiyono, 2017)

Nilai koefisien yang didapatkan kemudian dianalisis signifikansi koefisien korelasi dengan rumus z dengan pertimbangan distribusi mendekati normal. Uji signifikansi dilakukan untuk membuktikan apakah koefisien dapat diberlakukan pada populasi di mana sampel tersebut diambil (Sudrajat, 2020). Rumus z dengan taraf kesalahan 5% dijelaskan sebagai berikut:

$$z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Keterangan:

z : Nilai z hitung

τ	: Koefisien korelasi Kendall Tau
2, 5, dan 9	: Bilangan konstanta
N	: Jumlah anggota sampel

Hasil uji signifikansi tersebut kemudian diartikan sebagai berikut (Sudrajat, 2020):

- a. Apabila nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0.05 ($z < \mathbf{0.05}$) maka terdapat **hubungan yang signifikan** yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak;
- b. Apabila nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0.05 ($z > \mathbf{0.05}$) maka terdapat **tidak ada hubungan yang signifikan** yang berarti H_a ditolak dan H_o diterima;

4. Uji Korelasi Berganda

Uji Korelasi Berganda merupakan bagian dari analisis korelasi parsial yang merupakan ukuran saling ketergantungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya (Paiman, 2019). Uji Korelasi Berganda digunakan untuk melihat seberapa besar variabel-variabel independen (bebas) yang terdiri dari dua variabel (X_1, X_2) atau lebih mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen (tidak bebas) yang berjumlah satu variabel (Y) (Indartini & Mutmainah, 2024).

Uji Korelasi Berganda dalam penelitian ini dilaksanakan menggunakan Program *IBM SPSS Statistics 27 For Windows* dengan tujuan supaya data dapat diolah secara cepat dan tepat. Adapun rumus Korelasi Berganda secara konsep dijelaskan di bawah ini, namun sebelum melaksanakan penghitungan dengan rumus Korelasi Berganda, terlebih dahulu disusun tabel penolong untuk mempermudah proses penghitungan sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

n : Jumlah responden/sampel

$\sum$: Jumlah nilai

x : Variabel bebas

y : Variabel terikat

r : Koefisien Korelasi

Perolehan nilai r di atas kemudian digabungkan dalam rumus Korelasi

Berganda seperti yang dijelaskan di bawah ini:

$$R = \sqrt{\frac{r_{yx1}^2 + r_{yx2}^2 - 2r_{yx1}r_{yx2}r_{x1x2}}{1 - r_{x1x2}^2}}$$

Keterangan:

R : Koefisien Korelasi Berganda

x : Variabel Independen

y : Variabel Dependen

r : Koefisien Korelasi Sederhana

Nilai koefisien Korelasi Berganda yang diperoleh kemudian diinterpretasikan sebagai berikut untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antar variabel.

Tabel 1. 13 Interpretasi Koefisien Korelasi

Besarnya Nilai Hubungan	Interpretasi Hubungan
0,00 – 0,199	Hubungan Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Hubungan Lemah
0,40 – 0,599	Hubungan Cukup/Sedang
0,60 – 0,799	Hubungan Kuat
0,80 - 1,000	Hubungan Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2017)

Pengujian taraf signifikansi kemudian dilakukan melalui rumus Fhitung dan Ftabel sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1 - R^2)}{(n - k - 1)}}$$

Keterangan:

- R^2 : Koefisien Determinasi
- k : Jumlah variabel bebas (X)
- n : Jumlah sampel/responden
- $1 - R^2$: Proporsi variasi yang tidak dijelaskan oleh model
- $n - k - 1$: Derajat kebebasan (*degree of freedom*)

$$F_{tabel} = F(1 - \alpha) [(df_1 = k)], (df_2 = n - k - 1)$$

Keterangan:

- F : Distribusi F
- α : Tingkat signifikansi (0,05/5%)
- k : Jumlah variabel independen
- $df_1 = k$: Derajat bebas pembilang
- $df_2 = n - k - 1$: Derajat bebas penyebut

Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam buku Vikaliana et al. (2022) tingkat signifikansi dan daerah penolakan maupun penerimaan yaitu:

- 1) Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau $sig \leq 0.05$ maka H_o ditolak
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > 0.05$ maka H_o diterima

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengertian koefisien determinasi dikemukakan oleh Riyanto & Hatmawan (2020) yaitu ukuran yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan suatu model dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen.

Rumus dasar koefisien determinasi dalam buku Vikaliana et al. (2022) dituliskan sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP : Nilai koefisien determinasi

r^2 : Nilai koefisien korelasi

Koefisien determinasi (R^2) dihitung guna melihat besarnya kontribusi persentase hubungan yang diberikan oleh Variabel Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) terhadap *Behavioral Intention* (Y) Pengguna BRT Trans Semarang. Adapun pengambilan keputusan dalam Uji R^2 diantaranya:

Tabel 1. 14 Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya Nilai Hubungan	Interpretasi Hubungan
0,00 – 0,199	Hubungan Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Hubungan Lemah
0,40 – 0,599	Hubungan Cukup
0,60 – 0,799	Hubungan Kuat
0,80 - 1,000	Hubungan Sangat Kuat

Sumber: (Sarjana et al., 2023)