

Tingkat Efektifitas Dan Efisiensi Terhadap Kebutuhan Pelanggan Pengguna Jasa *Light Rail Transit*

Effective And Efficiency Influence On Customer Needs Of Light Rail Transit Service Users

Sonya Sidjabat ^{a*}, Tri Mulyani Setyowati ^b, Erni Pratiwi Perwitasari ^c

^{abc} Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jl IPN No 2 Kebon Nanas, Jakarta, Indonesia
sonyasidjabat@gmail.com ^{a*}, mulyanisetyowati@gmail.com ^b, ernie_pratiwi@yahoo.com ^c

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine and analyze the level of effectiveness and efficiency of LRT services using path analysis. Calculations and data processing were carried out using SPSS ver 26 with primary data types taken from respondents using the LRT route. Data collection was done by distributing a list questions via google form to 105 respondents. This study uses the Ordinary Least Square regression model which produces research findings that customer needs are not able to mediate the effect of the level of effectiveness and efficiency on the demand for LRT services, or it can be said that the level of effectiveness and efficiency has a direct positive and significant effect on the demand for services. LRT without going through customer requirements. This can be due to the fact that LRT Transportation users because there are still many other transportation options that have advantages over LRT, such as punctuality and the use of more practical transportation.

Keywords : *Level of Effectiveness and Efficiency, Customer Needs, Path Analysis*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat efektivitas dan efisiensi jasa layanan LRT terhadap kebutuhan pelanggan yang akan menentukan permintaan jasa layanan LRT dengan menggunakan analisis jalur. Perhitungan dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 26 dengan jenis data bersifat primer yang diambil dari beberapa responden pengguna LRT jalur tersebut. Pengambilan data dilakukan dengan menyebar daftar pertanyaan melalui google form kepada 105 responden. Penelitian ini menggunakan model Regresi *Ordinary Least Square* yang menghasilkan temuan hasil penelitian yaitu kebutuhan pelanggan tidak mampu memediasi pengaruh tingkat efektivitas dan efisiensi terhadap permintaan jasa layanan LRT, atau dapat dikatakan tingkat efektivitas dan efisiensi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap permintaan jasa layanan LRT tanpa melalui kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan transportasi LRT ini bukan suatu kebutuhan mutlak pengguna transportasi karena masih banyak pilihan moda transportasi lain yang memiliki keunggulan dari LRT misalkan ketepatan waktu dan penggunaan transportasi yang lebih praktis.

Kata kunci : *Tingkat Efektivitas dan Efisiensi, Path Analysis, Kebutuhan Pelanggan,*

A. Pendahuluan

Transportasi merupakan salah satu faktor penting yang diperlukan oleh masyarakat untuk bepergian dari satu tempat ke tempat lainnya dalam waktu yang lebih singkat. Pemerintah sangat memberikan

perhatian dalam perkembangan transportasi di Indonesia agar masyarakat dapat melakukan aktivitas bepergiannya dengan lebih mudah, efisien dalam segi waktu dan biaya serta kenyamanan juga keamanan yang menyertainya. Terutama bagi Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang lebih terkenal dengan hiruk pikuk kehidupan warganya terutama lebih memilih bertransportasi menggunakan kendaraan pribadi jika dibandingkan dengan menggunakan transportasi umum, yang tentunya hal ini menyebabkan tingginya tingkat kemacetan di ibukota.

Pembangunan LRT didasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015 tentang Percepatan Penyelenggaraan Perkeretaapian Umum di Wilayah Provinsi DKI Jakarta, dalam rangka mendukung pelaksanaan Asian Games Tahun 2018 di Indonesia (President of Republic Indonesia, 2015a). Pelaksanaan proyek LRT bersamaan bertepatan dengan hari ulang tahun kota Jakarta ke 489 dan trayek yang akan dibangun adalah Jakarta-Bekasi-Depok-Bekasi pada tahun 2016 (President of Republic Indonesia, 2015b).

B. Kajian Pustaka

Manajemen adalah ilmu dan seni untuk mengatur suatu proses pemanfaatan sumber daya secara efektif, efisien guna mencapai tujuan (Hasibuan M, 2016, p. 9). Menurut (Abbas Salim, 2017), transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat angkut.

Transportasi dapat diartikan sebagai kegiatan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal (*origin*) ke tempat tujuan (*destination*). Dalam kegiatan transportasi diperlukan empat komponen, yakni: (a) tersedianya muatan yang diangkut, (b) terdapatnya kendaraan sebagai sarana angkutannya, (c) adanya jalan yang dapat dilaluinya (d) tersedianya terminal. Menurut (Tantri, 2015), efektivitas merupakan hasil usaha suatu perusahaan yang tercermin dari kemampuannya menghasilkan *output* yang berwujud barang dan jasa secara menguntungkan. Efektif bertitik berat pada sasaran (tujuan atau hasil), yaitu bagaimana

memperoleh hasil yang maksimal, dengan tidak menambah biaya. Sedangkan efisien menurut (Tantri, 2015) adalah bahwa kegiatan ekonomi bertitik berat pada segi pengorbanan, yaitu menekan biaya seminimal mungkin, tetapi tidak mengurangi hasil yang direncanakan.

Maslow (1954) dalam HB Siswanto (2018:128) mengemukakan bahwa kebutuhan individu dapat disusun dalam suatu hierarki (Siswanto, 2018). Hierarki kebutuhan yang paling tinggi adalah kebutuhan fisiologis karena kebutuhan ini merupakan kebutuhan yang paling kuat dan terpuaskan. Sedangkan hierarki kebutuhan yang paling rendah adalah kebutuhan aktualisasi diri (Hersey & Blanchard, 1980:30). Hierarki kebutuhan tersebut secara lengkap meliputi lima hal berikut: 1) Kebutuhan Fisiologis (*physiological needs*) yaitu kepuasan kebutuhan fisiologis biasanya dikaitkan dengan uang. Bahwa orang tidak tertarik pada uang semata, tetapi sebagai alat yang dapat dipakai untuk memuaskan kebutuhan lainnya. Kebutuhan fisiologis adalah makan, minum, tempat tinggal dan kesehatan; 2) Kebutuhan Keselamatan atau Keamanan (*safety or security needs*) yaitu kebutuhan keselamatan atau keamanan dapat timbul secara sadar atau tidak sadar. Kebutuhan ini adalah kebebasan dari intimidasi baik kejadian atau lingkungan; 3) Kebutuhan Sosial atau Afiliasi (*social or affiliation needs*) adalah kebutuhan akan teman, afiliasi, interaksi dan cinta; 4) Kebutuhan Penghargaan atau Rekognisi (*esteems or recognition needs*) yaitu motif utama yang berhubungan dengan kebutuhan penghargaan dan rekognisi yaitu: a) Pretise (*prestige*), dilukiskan sebagai sekumpulan definisi yang tidak tertulis dari berbagai perbuatan yang diharapkan individu tampil dimuka orang lain yaitu sampai berapa tinggi ia dihargai/tidak dihargai, secara formal/tidak formal dengan tulus hati; b) Kekuasaan (*power*) yaitu kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain agar sesuai dengan maksudnya. Kekuasaan ini dapat timbul karena posisi maupun karena kekuasaan yang mempribadi (*personal*

power). 5) Kebutuhan aktualisasi diri yaitu kebutuhan untuk memenuhi diri sendiri dengan penggunaan kemampuan maksimum, keterampilan dan potensi.

Permintaan didefinisikan fungsi yang menunjukkan kepada skedul tingkat pembelian yang direncanakan (Rahardja, 2005). Permintaan adalah keinginan konsumen membeli suatu barang pada berbagai tingkat harga selama periode waktu tertentu (Case, K.L. & Fair, 2005). Hukum permintaan yang hanya dipengaruhi oleh harga barang itu sendiri adalah menyestakan, karena hanya memusatkan pada harganya saja sebagai satu-satunya penentu permintaan (*ceteris paribus*). Permintaan adalah hubungan yang *multivariate*, yaitu ditentukan oleh banyak faktor secara serentak. Beberapa faktor terpenting yang mempengaruhi permintaan adalah: 1) Harga barang itu sendiri 2) Harga barang lain atau pengganti 3) Pendapatan rumah tangga dan pendapatan rata-rata masyarakat 4) Jumlah penduduk 5) Corak distribusi pendapatan dalam masyarakat 6) Cita rasa masyarakat 7) Ramalan mengenai keadaan di masa yang akan datang.

C. Metode Penelitian

Populasi penelitian adalah pelanggan LRT rute Pegangsaan Dua–Velodrome. Sampel yang digunakan menggunakan sampel jenuh, dimana seluruh populasi merupakan keseluruhan dari sampel untuk diambil datanya terdiri atas 105 orang.

Metode yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui hubungan sebab akibat, dengan tujuan menerangkan pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel independen (eksogen) dengan variabel dependen (endogen). Model *path analysis* dipergunakan untuk melakukan analisis hubungan antar variabel yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung/tidak

langsung seperangkat variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen). Dengan menggunakan *path analysis* memiliki keunggulan pengujian (Kuncoro Ridwan, 2014).

D. Hasil dan Pembahasan

Telah dilakukan uji validitas dan normalitas. Uji validitas menggunakan uji *pearson correlation* semua variabel dinyatakan valid, terlihat dari nilai *r*-hitung (*pearson*) untuk semua variabel di atas yaitu Efektivitas dan Efisiensi sebesar 0,779, Kebutuhan pelanggan sebesar 0,648, Permintaan Jasa LRT sebesar 0,648 lebih besar dari nilai *r*-tabel yaitu 0,19 dengan tingkat signifikansi 5% menggunakan *two tail test*. Nilai *cronbach alpha* dari semua variabel memiliki nilai 0,848 lebih dari nilai standar sebesar 0,6. Uji ANOVA menunjukkan nilai Sig pada baris *Linearty* untuk semua variabel mempunyai nilai 0,000 < 0,05, dan *deviation from linearity* lebih dari 0,05.

Berdasarkan uji normalitas menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S) bahwa semua persamaan regresi memiliki nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0,068. Uji Heteroskedastisitas menggunakan uji *Rank Spearman* diperoleh koefisien korelasi antara variabel independen dengan nilai absolut dari residual untuk semua variabel yaitu Tingkat Efektifitas dan Efisiensi sebesar 0,292, kebutuhan pelanggan sebesar 0,774 mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (varian dari residual homogen) dalam model ini. Uji Multikolinearitas memiliki nilai *collinearity tolerance* lebih dari 0,05 dan dilihat dari nilai VIF semua variabel kurang dari 10, sehingga semua variabel tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Analisis uji *t* diperoleh pada:

Tabel 1. Hasil Regresi Jalur 1 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,734	2,029	1,841	0,069
	Efektif & Efisien	0,435	0,037	0,759	11,840
					< 0,001

a. *Dependent Variable:* Kebutuhan Pelanggan

Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT terhadap Kebutuhan Pelanggan nilai sig 0,001 < 0,05, H₁ diterima dan Ho ditolak. Variabel Tingkat Efektivitas dan Efisiensi mempunyai t_{hitung} 11,840 dengan t_{tabel} (0,05) =1,9835. Dengan

menggunakan uji 2 sisi maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk *level of significance* 95% (11,840 > 1,9835), bahwa variabel Tingkat Efektivitas dan Efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kebutuhan pelanggan.

Tabel 2. Hasil Regresi Jalur 2 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,722	1,837	2,027	,045
	Efektif & Efisien	,360	,050	,676	7,151
	Kebutuhan Pelanggan	,125	,088	,135	1,426
					,157

a. *Dependent Variable:* Permintaan Jasa LRT

Tingkat Efektivitas dan Efisiensi terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT nilai 0,001<0,05. Variabel Tingkat Efektivitas dan Efisiensi mempunyai t_{hitung} 7,151 dengan t_{tabel} =1,9835. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$. disimpulkan variabel Tingkat Efektivitas dan Efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT. Sedangkan Kebutuhan Pelanggan terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT regresi 2 nilai sig untuk Kebutuhan Pelanggan adalah 0,157. Nilai sig lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, atau

nilai 0,157 > 0,05, maka H₁ ditolak dan Ho diterima. Variabel Kebutuhan Pelanggan mempunyai t_{hitung} 1,426 dengan t_{tabel} =1,9835. Jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ bahwa variabel Kebutuhan Pelanggan kurang berpengaruh terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kebutuhan pelanggan untuk layanan transportasi LRT merupakan bukan pilihan utama dalam jalur pendek LRT dan dimungkinkan lebih utama dengan menggunakan jenis transportasi lain.

Tabel 3 uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	660,548	2	330,274	81,043
	Residual	415,681	102	4,075	
	Total	1076,229	104		

a. *Dependent Variable:* Permintaan Jasa LRT

b. *Predictors:* (Constant), Kebutuhan Pelanggan, Efektif & Efisien

Pengujian pada regresi jalur 1 persamaan *single regression* maka tidak

dapat dilakukan uji F. Pengujian pada regresi jalur 2 untuk melihat apakah secara bersama-sama atau simultan variabel Tingkat Efektivitas dan Efisiensi dan Kebutuhan Pelanggan secara serentak atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT dengan nilai F-hitung > F-tabel, yaitu $81,043 > 2,696$. Berdasarkan hasil uji persamaan regresi jalur 1 menghasilkan koefisien *path* 0,759 yang merupakan koefisien *path* variabel Tingkat Efektif dan Efisiensi Layanan LRT terhadap Kebutuhan Pelanggan atau jalur p1 dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Pada

hasil uji persamaan regresi jalur 2 menghasilkan koefisien *path* sebesar 0,676 dan 0,135. Koefisien *path* 0,676 merupakan koefisien *path* variabel Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT atau jalur p2 dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Koefisien *path* 0,135 merupakan koefisien *path* variabel Kebutuhan Pelanggan terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT atau jalur p3 dengan nilai signifikansi $0,157 > 0,05$. Hasil pengujian hipotesis untuk persamaan 1 dan 2 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien *Path*

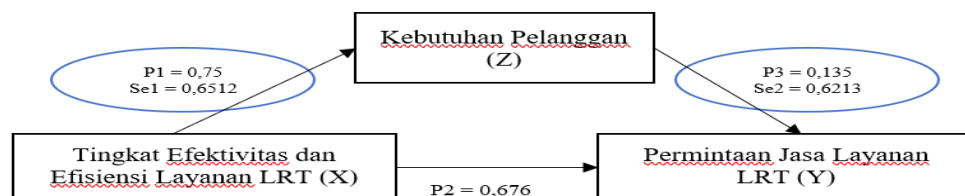
Model	Variabel Independen	Variabel Dependen	Koefisien Path	R Square	Sig.
Persamaan Regresi 1	Tingkat Efektif dan Efisiensi	Kebutuhan Pelanggan	0,759	0,576	0,001
Persamaan Regresi 2	Tingkat Efektif dan Efisiensi	Permintaan Jasa LRT	0,676	0,614	0,001
	Kebutuhan Pelanggan		0,135		0,157

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji persamaan regresi jalur 1 menghasilkan koefisien *path* sebesar 0,759. Koefisien *path* 0,759 merupakan koefisien *path* variabel Tingkat Efektif dan Efisiensi Layanan LRT terhadap Kebutuhan Pelanggan atau jalur p1 dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$.

Pada hasil uji persamaan regresi jalur 2 menghasilkan koefisien *path* sebesar 0,676 dan 0,135. Koefisien *path* 0,676 merupakan koefisien *path* variabel Tingkat Efektivitas

dan Efisiensi Layanan LRT terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT atau jalur p2 dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Koefisien *path* 0,135 merupakan koefisien *path* variabel Kebutuhan Pelanggan terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT atau jalur p3 dengan nilai signifikansi sebesar $0,157 > 0,05$.

Diagram model penelitian Regresi jalur 1 dan 2 bisa dijelaskan sebagaimana dilihat pada berikut:



Gambar 2 Diagram Path Analysis Hasil Regresi

Dengan menggunakan uji Sobel (*Sobel test*) diperoleh nilai Z-hitung dengan tingkat signifikansi sebesar 95% dengan uji 2 sisi, Z-hitung diperoleh sebesar 0,2136 dimana nilainya lebih kecil dari Z-tabel (1,96)

menunjukkan variabel Kebutuhan Pelanggan sebagai variabel antara (*intervening variable*) tidak mampu memediasi pengaruh Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT secara signifikan terhadap Permintaan Jasa Layanan

LRT yang dimungkinkan karena pada kasus jalur transportasi jarak pendek permintaan jasa LRT ini bukan merupakan suatu kebutuhan pelanggan secara dominan yang dipengaruhi oleh Tingkat Efektivitas dan Efisiensi layanan jasa LRT, dan terdapat kecenderungan untuk memilih moda transportasi lain yang menjadi kebutuhan pelanggan dalam penentuan keputusan atas pilihan penggunaan transportasi khususnya dalam jalur pendek, misalnya karena faktor waktu dan jarak tempuh, kemudahan dan jangkauan secara teknis, dan integrasi dengan moda angkutan lain untuk sampai ke tujuan akhir.

Untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung dari Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT dapat dilakukan dengan melakukan perhitungan dengan koefisien jalur masing-masing variabel, diketahui pengaruh langsung yang diberikan Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT (X) terhadap Kebutuhan Pelanggan (Z) sebesar 0,676. Sedangkan pengaruh tidak langsung Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT (X) terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT (Y) melalui Kebutuhan Pelanggan (Z) adalah perkalian antara nilai beta X terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y, yaitu: $0,759 \times 0,135 = 0,102465$. Maka pengaruh total yang diberikan X terhadap Y adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu: $0,676 + 0,102465 = 0,7785$. Nilai pengaruh langsung sebesar 0,676 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,102465. Hal ini menunjukkan secara langsung Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Jasa layanan LRT, tetapi secara tidak langsung Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT melalui Kebutuhan Pelanggan tidak pengaruh signifikan terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT, sehingga Kebutuhan Pelanggan tidak mampu memediasi Pengaruh Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT. Hal ini sesuai dengan pengujian uji Sobel test yang menghasilkan $Z\text{-hitung} < Z\text{-tabel}$.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,676 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,102465, bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh tidak langsung yang menunjukkan bahwa secara langsung Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT, tetapi secara tidak langsung Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT melalui Kebutuhan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT, sehingga Kebutuhan Pelanggan tidak mampu memediasi pengaruh Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT. Hal ini sesuai dengan pengujian uji *Sobel (Sobel test)* yang menghasilkan $Z\text{-hitung} < Z\text{-tabel}$, $0,2136 < 1,96$.

E. Simpulan

Dapat disimpulkan dari pengujian hipotesa berikut:

- 1) Pengujian Hipotesis 1 (H1) menyatakan bahwa Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kebutuhan Pelanggan. Berdasarkan Tabel uji koefisien path dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien *path* Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT terhadap Kebutuhan Pelanggan sebesar 0,759 dengan nilai signifikansi 0,001 ($p < 0,05$). Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kebutuhan Pelanggan diterima.
- 2) Pengujian Hipotesis 2 (H2) menyatakan bahwa Kebutuhan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT. Berdasarkan uji koefisien path disimpulkan nilai koefisien *path* Kebutuhan Pelanggan terhadap Permintaan Jasa Layanan

- LRT sebesar 0,135 dengan nilai signifikansi $0,147 > 0,05$. Maka hipotesis 2 yang menyatakan Kebutuhan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT ditolak.
- 3) Pengujian Hipotesis 3 (H3) menyatakan bahwa Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Kebutuhan Pelanggan. Untuk menguji hipotesa ini harus melakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT terhadap Permintaan Jasa Layanan LRT melalui variabel antara (*intervening variable*) yaitu Kebutuhan Pelanggan. Koefisien *Path* Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT (X) terhadap Kebutuhan Pelanggan (Z) sebesar 0,676. sedangkan pengaruh tidak langsung Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Layanan LRT (X) terhadap Permintaan Jasa LRT (Y) melalui Kebutuhan Pelanggan (Z) adalah perkalian antara nilai beta X terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y, yaitu $0,759 \times 0,135 = 0,102465$. Maka pengaruh total yang diberikan X terhadap Y adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu sebesar $0,676 + 0,102465 = 0,7785$.

F. Daftar Pustaka

- Abbas Salim. (2017). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Adisasmita, R. (2010). *Dasar dasar Ekonomi Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Case, K.L. & Fair, R. . (2005). *Prinsip-prinsip Ekonomi Mikro* (7th ed.). Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Dwitasari, R. (2019). Kemampuan dan kemauan membayar (ATP-WTP) calon pengguna angkutan umum light rail transit (LRT) di Yogyakarta. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 16(2), 101–110.
<https://doi.org/10.25104/mtm.v16i2.967>.
- Majid, S. A. (2013). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- (2002). *Pengantar Akuntansi*. Jakarta.
- Rahardja, P. M. (2005). *Teori Ekonomi Makro: Suatu Pengantar* (ketiga). Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Siswanto. (2018). *Teori Kebutuhan, Pengantar Manajemen*.
- Siwu, H. F. D. (2019). Permintaan dan Penawaran Jasa Transportasi. *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah*.
<https://doi.org/10.35794/jpekd.20565.19.6.2018>
- Soehardi, F., & Dinata, M. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Perencanaan Dan Pengendalian Material Pada Proyek Konstruksi Palu GrandMall*, 4(2), 40–50. Retrieved from <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/JTSL/article/viewFile/2410/1571>
- Tantri, F. (2015). *Pengantar Bisnis* (6th ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Anggraeni, nita D. (2015). Pengaruh Good Cooperate Governance dan Earning Power Pada Manajemen Laba (Studi Empiris Pada Perusahaan Peserta CGPI yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2013). *Skripsi*, 6, 1–32.
- Juanim. (2004). *Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran Teknik Pengolahan Data SPSS & Lisrel*. Universitas Pasundan.
- Kuncoro Ridwan, dan. (2014). *Analisis Jalur*. Alfabeta.
- Mulyani, T. R. I., & Stmt, S. (2013). *Indonesia Tahun 2004 - 2013*. 524–551.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.