

ANALISIS DAMPAK IMPLEMENTASI INTEGRASI ANTARMODA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA JASA TRANSPORTASI DENGAN MEDIASI KEPUASAN PENUMPANG (STUDI KASUS PT. MRT JAKARTA STASIUN ASEAN DAN INTEGRASI ANTARMODA CSW)

Ichlasul Amal Nur Azra¹, Dimas Nu'man Fadhil², Edward Marpaung³

Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, DKI Jakarta, Indonesia

Email: azraichlasul@gmail.com¹, dn.fadhil@gmail.com², edpaung@yahoo.com³

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak implementasi Integrasi Antarmoda terhadap Kepuasan Penumpang serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi berdasarkan persepsi pengguna MRT Jakarta Stasiun Asean. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam struktur 1 menunjukkan hasil bahwa Implementasi Integrasi Antarmoda memiliki dampak sebesar 40,3% secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang sedangkan secara parsial pengaruhnya sebesar 63,5%. Pada struktur 2 dampak Integrasi Antarmoda dan Kepuasan Penumpang terhadap Loyalitas Pengguna Jasa sebesar 33,9% secara simultan sedangkan secara parsial dampak Integrasi Antarmoda terhadap Loyalitas Pengguna Jasa sebesar 41,2% dan dampak Kepuasan Penumpang terhadap Loyalitas Pengguna Jasa hanya 22,6%. Semua pengaruh dinyatakan signifikan akan tetapi pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Loyalitas Pengguna Jasa tidak signifikan karena sig hitung > 0,05. Dampak tidak langsung yang terjadi antara Integrasi Antarmoda terhadap Loyalitas Pengguna Jasa melalui Kepuasan Penumpang dinyatakan berdampak / berpengaruh dikarenakan t hitung 2,058 > t tabel 1,984. Ini mengartikan bahwa adanya dampak secara tidak langsung dari pengimplementasian integrasi antarmoda CSW terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi khususnya pada penumpang MRT Jakarta.

Kata kunci: Integrasi Antarmoda, Kepuasan Penumpang, Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi.

Abstract. This study aims to analyze the impact of the implementation of Intermodal Integration on Passenger Satisfaction and its Influence on the Loyalty of Transportation Service Users based on the perceptions of MRT Jakarta Asean Station users. The results of this study indicate that in structure 1 it shows that the Implementation of Intermodal Integration has a simultaneous 40.3% impact on Passenger Satisfaction while partially the effect is 63.5%. In structure 2 the impact of Intermodal Integration and Passenger Satisfaction on Service User Loyalty is 33.9% simultaneously while partially the impact of Intermodal Integration on Service User Loyalty is 41.2% and the impact of Passenger Satisfaction on Service User Loyalty is only 22.6%. All influences are stated to be significant but the effect of Passenger Satisfaction on Service User Loyalty is not significant because the sig count is > 0.05. The indirect impact that occurs between Intermodal Integration on Service User Loyalty through Passenger Satisfaction is stated to have an impact/influence because t count 2.058 > t table 1.984. This means that there is an indirect impact from implementing CSW intermodal integration on the loyalty of users of transportation services, especially for MRT Jakarta passengers.

Keywords: Intermodal Integration, Passenger Satisfaction, Loyalty of Transportation Service Users

1. PENDAHULUAN

Perkembangan sistem transportasi di Indonesia tidak terlepas dari pengaruh perkembangan pada sarana ataupun prasarana transportasi umum yang mendukung. Salah satunya adalah sektor jasa transportasi. Pentingnya jasa transportasi tercermin dari meningkatkan jumlah akan kebutuhan jasa transportasi untuk mobilitas orang akibat perkembangan jumlah penduduk dan perkembangan pemukiman di kota-kota besar. Transportasi umum yang dimaksud termasuk layanan bus rapid transit, maskapai penerbangan, taksi, angkot, kereta api, dll. dari sekian banyaknya moda transportasi publik yang terdapat di

Jakarta, MRT termasuk moda transportasi publik yang mendistribusikan ribuan penumpang setiap harinya.

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Kependudukan (Dukcapil), Jakarta merupakan provinsi dengan status daerah khusus. Luas wilayah Provinsi DKI Jakarta mencapai 661,2 km persegi, dengan total penduduk 11,2 juta jiwa per Juni 2022. Artinya, kepadatan jumlah penduduk di Ibu Kota mencapai 17.013 jiwa/km². Menjadikan Jakarta sebagai kota metropolitan utama di Indonesia. Saat ini terdapat lebih dari 1600 perusahaan manufaktur yang berlokasi di Jakarta dan berbasis di kota itu. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta melaporkan jumlah angkatan kerja di Jakarta per Agustus 2022 adalah 5.252.396

orang. Jumlah ini meningkat sebesar 1,5% dari tahun sebelumnya. Di tahun 2021 Jakarta telah menjadi kota dengan PDRB tertinggi di Indonesia, yakni mencapai Rp. 2.914,58 triliun. Transportasi selalu memainkan peran penting dalam ekonomi dan perkembangan fisik Jakarta modern. Cita-cita Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk sistem transportasi yang efisien terbukti sebagai prinsip tata kelola yang baik demi menjadikan kota Jakarta menjadi kota yang maju. Namun walaupun perannya yang sangat penting, jumlah pengguna angkutan transportasi umum masih saja belum menunjukkan angka yang memuaskan. Berdasarkan data MTI (Masyarakat transportasi Indonesia), masyarakat yang menggunakan transportasi massal hanya sekitar 14%. Hal itu sangat berbeda jika dibandingkan dengan masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi yang sangat tinggi hingga mencapai 86%. Ini menunjukkan minat masyarakat yang sangat rendah untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi massal, memang ada beberapa sebab yang membuat masyarakat enggan untuk menggunakan moda transportasi umum. Penyebab itu diantaranya ialah ketersediaan unit transportasi umum yang tidak sesuai kebutuhan, kurangnya rasa aman dan nyaman yang seharusnya dirasakan oleh pengguna, dan belum tersedianya integrasi antar moda transportasi umum (Ali, 2014).

Kurangnya minat masyarakat untuk beralih ke transportasi umum di Jakarta menyebabkan Kota Jakarta menjadi salah satu kota termacet di dunia. Berdasarkan daftar kota termacet di dunia yang dirilis oleh TomTom Traffic Index di tahun 2018 Jakarta berada di peringkat ke-7 sebagai kota paling macet di dunia meskipun di tahun 2019 Jakarta naik peringkat menjadi peringkat ke-10. Ini bukanlah suatu hal yang harus dibanggakan karena ini membuktikan bahwa minat masyarakat sangat rendah untuk menggunakan transportasi publik dan ini menunjukkan sebuah kegagalan dari penyedia jasa moda transportasi publik yang seharusnya menarik minat masyarakat untuk beralih menggunakan jasa mereka. Tentu saja ada banyak kerugian yang diakibatkan kemacetan tersebut, mulai dari kerugian lingkungan, pencemaran udara dan kerugian ekonomi. Laporan BPS menunjukkan bahwa jumlah kendaraan pribadi di Jakarta terus meningkat secara signifikan di lima tahun terakhir. Terdata, jumlah kendaraan pribadi di Jakarta mencapai 26,4 juta unit di tahun 2022. Jumlah ini meningkat sebanyak 4,4% dari tahun 2021 yang sebanyak 25,26 juta unit kendaraan.

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Jakarta merupakan salah satu bukti kurangnya minat masyarakat untuk beralih ke transportasi publik sebagai alat transportasi sehari-hari dan seiring bertambahnya jumlah kendaraan bermotor di Jakarta maka kemacetan pun akan semakin parah. Menurut (Sulistiyono, 2022) kemacetan akan menimbulkan kerugian yang sangat besar dari dampak sosial hingga sisi ekonomi. Dari dampak sosial kemacetan dapat membuat masyarakat stres, emosi hingga waktu yang terbuang, dari sisi ekonomi jika dilihat dari segi manfaat kemacetan akan membuat pengguna kendaraan bermotor harus mengeluarkan 3 Institut Transportasi dan Logistik Trisakti biaya

ekstra karena penggunaan bahan bakar minyak yang sangat boros. Masyarakat juga akan terlambat ke tempat kerja jika terjebak macet di perjalanannya. Menurut Pratiwi (2016) dalam Sulistiyono (2022) kemacetan dapat berdampak negatif diantaranya ialah :

1. Rugi waktu, karena waktu yang terbuang diperjalanan.
2. Boros energi, karena penggunaan BBM sangat berlebih yang digunakan oleh kendaraan pribadi
3. Polusi udara, karena terjadi kemacetan maka polusi udara juga akan menumpuk sehingga kualitas udara akan sangat buruk di kota yang sering terjadi kemacetan
4. Menimbulkan stres bagi pengguna kendaraan pribadi karena rasa lelah yang harus mereka rasakan ketika mereka harus melalui kemacetan di jalan
5. Mengganggu kelancaran di jalan, khususnya bagi kendaraan yang sifatnya darurat seperti pemadam kebakaran dan ambulans.

Hingga akhirnya muncul lah sebuah terobosan untuk mengurai kemacetan di Jakarta yaitu Mass Rapid Transit. MRT merupakan fasilitas transportasi umum yang sangat diperlukan bagi kota yang memiliki arus lalu lintas padat seperti kota Jakarta. MRT berusaha menghubungkan segala moda transportasi di tiap-tiap simpul transportasi dan berintegrasi dengan moda transportasi umum lainnya seperti Transjakarta sehingga cakupan jaringannya akan sangat luas ketika beroperasi. Kelebihan dari MRT ialah menjadi pilihan moda transportasi untuk mengatasi kemacetan yang tidak terbandung di Jakarta, karena dapat mengangkut jumlah penumpang yang banyak, headway yang selalu tepat waktu dan hemat penggunaan BBM sehingga dapat menurunkan polusi udara di Ibu Kota. Dari begitu banyaknya keunggulan yang dimiliki MRT Jakarta, tetap masih ada kendala teknis maupun non-teknis yang menghambat performa MRT Jakarta. Transportasi ini masih memiliki banyak keluhan seperti passenger gate yang kurang responsive, terjadi penumpukan penumpang di waktu sibuk, kartu Multi Trip Ticket yang tidak bisa digunakan di moda transportasi lainnya dan hal sebagainya.

Walaupun PT. MRT Jakarta telah mencapai targetnya akan tetapi masih banyak kendala yang harus segera diperbaiki oleh pihak MRT Jakarta. Karena menurut Irawan (2008) dalam Indra Aditia (2012) kepuasan pengguna jasa pasti ditentukan dari persepsi pengguna jasa atas performance jasa demi memenuhi harapan penumpang. Pengguna jasa merasa puas apabila keinginannya dipenuhi atau akan sangat puas bila harapannya mampu dilampaui oleh penyedia jasa. Menurut Irawan (2008) ada lima hal utama untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa, yaitu :

- a. Kualitas produk/jasa, pengguna jasa akan merasa puas setelah menggunakan jasa tersebut ternyata memiliki kualitas yang sangat baik
- b. Harga, untuk pengguna jasa yang sensitive, harga murah biasanya akan menjadi sumber kepuasan bagi mereka.

- c. Kualitas pelayanan, untuk kualitas pelayanan biasanya sangat sulit ditiru dikarenakan tiap penyedia jasa memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda pula.
- d. Emotional factor, pengguna jasa akan merasa puas dan juga bangga jika produk jasa yang mereka gunakan memiliki kualitas yang sangat baik.
- e. Biaya dan kemudahan, pengguna jasa akan merasa puas jika mereka merasa dimudahkan, merasa efisien dan juga aman ketika menggunakan sebuah produk jasa.

Terkait penjelasan diatas, penulis menilai bahwa sangat penting untuk melakukan kajian untuk mengetahui seberapa efektif pengimplementasian integrasi antarmoda dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pengguna jasa di Stasiun MRT Asean karena loyalitas dipengaruhi oleh kepuasan, artinya ketika penumpang merasa puas maka akan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang (Kotler dan Armstrong, 2010 di dalam Edwin & Harjanti, 2020). Kepuasan pengguna jasa terjadi ketika terdapat perasaan baik/positif terhadap layanan perusahaan (Hashem dan Ali, 2019 di dalam Edwin & Harjanti, 2020). Berikut merupakan rumusan masalah yang ingin diteliti oleh penulis.

1. Apakah terdapat dampak secara langsung antara Integrasi Antarmoda (X) terhadap Kepuasan Penumpang (M) ?
2. Apakah terdapat dampak secara langsung antara Integrasi Antarmoda (X) terhadap Loyalitas Pengguna Jasa (Y) ?
3. Apakah terdapat dampak secara langsung antara Kepuasan Penumpang (M) terhadap Loyalitas Pengguna Jasa (Y) ?
4. Apakah terdapat dampak secara tidak langsung antara Integrasi Antarmoda (X) terhadap Loyalitas Pengguna Jasa (Y) melalui Kepuasan Penumpang (M) ?
5. Apakah terdapat dampak secara langsung antara Integrasi Antarmoda (X) dan Kepuasan Penumpang (M) terhadap Loyalitas Pengguna Jasa (Y) ?

Gambar 1.1 Kerangka Teori



Sumber : Penulis, 2023

2. LANDASAN TEORI

Sistem transportasi sangatlah penting bagi perkembangan suatu negara. Menurut Adisasmita (2014), suatu negara dapat dikatakan maju apabila memiliki SDM yang berkemampuan, SDA yang potensial, kepemimpinan yang berwawasan luas mengenai pembangunan di masa depan (khususnya dalam pembangunan sistem transportasi), dan ditunjang oleh sistem

transportasi yang berkualitas. Sistem transportasi yang berkualitas sangat diperlukan untuk kegiatan pembangunan sektor-sektor lainnya dan juga mendorong perkembangannya daerah perkotaan maupun perdesaan. Transportasi sangatlah penting bagi perkembangan suatu negara karena memiliki fungsi yang sangat vital diantaranya sebagai pengembangan kegiatan sektor-sektor lain dan penghubung antara wilayah perkotaan dengan wilayah perdesaan ataupun wilayah yang terisolir, sehingga ini menjadikan transportasi sebagai penunjang yang sangat vital kontribusinya bagi perkembangan. Dalam buku yang berjudul Pengantar Perencanaan Transportasi Adisasmita (2014) mengemukakan beberapa ungkapan yang mengungkapkan betapa pentingnya sistem transportasi, berikut ungkapannya :

1. Transportasi ialah setua dengan peradaban manusia (transportation is as old as mankind)
2. Transportasi ada sebagai urat nadi perekonomian (transportation is as economic radical artery)
3. Transportasi ialah faktor pembentuk pertumbuhan wilayah (transportasi is as formative factors of regional growth)

Transportasi adalah sarana yang sangat penting bagi kehidupan manusia, dari segi interaksi antar manusia dan juga memiliki manfaat agar memudahkan manusia untuk memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Manusia sangat bergantung pada transportasi karena manusia merupakan makhluk sosial dan itu adalah ciri adanya keberadaan manusia di suatu tempat yang sifatnya berkelompok, dengan semakin banyaknya kegiatan yang dilakukan masyarakat tersebut membutuhkan alat berpindah atau sarana transportasi yang memadai. Sarana tersebut disebut dengan layanan jasa transportasi atau jaringan sistem transportasi. Sebagai alat penunjang kehidupan manusia transportasi dibuat sedemikian rupa agar dapat digunakan secara bersama-sama atau yang biasa disebut dengan transportasi publik atau transportasi umum. Transportasi umum atau yang bisa juga disebut dengan transportasi publik adalah sarana transportasi yang digunakan oleh masyarakat ketika tidak bepergian menggunakan kendaraan pribadi, sebuah kota yang memiliki penduduk lebih dari 1 juta jiwa sudah seharusnya memiliki moda transportasi umum. Pembangunan transportasi umum di perkotaan sangatlah penting dikarenakan ini dapat mejadi upaya meningkatkan kualitas kehidupan kota dan warganya tanpa harus menimbulkan beban bagi generasi yang akan datang akibat berkurangnya sumber daya alam dan penurunan kualitas lingkungan. Pembangunan kota berkelanjutan dengan adanya (sustainability) yang didefinisikan sebagai “memenuhi kebutuhan pada masa kini tanpa mengorbankan pemenuhan kebutuhan generasi pada masa mendatang” (to meet the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs) dengan cara mengintegrasikan tiga pilar ekonomi, social, dan lingkungan dalam mencapai tujuan keberlanjutan. Prinsip ini dalam Brundtland Report dalam dokumentasi Our Common Future mengenai pembangunan keberlanjutan yang

dipublikasikan oleh World on Environment and Development (WCED) pada tahun 1987. (Orsini et al., 2009)

Menurut M. Miller (2004) dalam Saliara (2014), integrasi antarmoda atau infrastruktur berkaitan dengan perubahan fisik seperti integrasi rute baru dan pembentukan titik-titik pertukaran atau transfer. Ini mengacu pada perencanaan pemberhentian, stasiun dan pusat transfer, lokasi dan fasilitasnya, serta desainnya. Ini juga mencakup koordinasi pergerakan kendaraan untuk transfer menjadi aman tanpa ada konflik antara pejalan kaki dan pergerakan kendaraan. Salah satu keuntungan utama Integrasi Fisik adalah keragaman sistem yang disediakan dan yang ditawarkan layanan memungkinkan moda yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan perjalanan yang berbeda. Namun, penumpang menolak pindah karena gangguan yang dipicu dalam perjalanan mereka yang menyebabkan mereka tertunda, kebutuhan akan orientasi dan berjalan di antaranya kendaraan dengan jalur dan mode berbeda, yang menambah penundaan, tetapi juga sering mengurangi keselamatannya. Integrasi antarmoda bertujuan untuk merencanakan sistem yang hati-hati dengan membuat desain stasiun yang baik, jalur pejalan kaki yang nyaman dan aman, dan juga fasilitas pendukung guna mempercepat dan mempermudah transfer, meningkatkan aksesibilitas ketika penumpang ingin mengakses simpul transit antar moda sistem untuk semua lapisan grup perjalanan, yang terakhir ialah memfasilitasi pergerakan pengguna jasa transportasi dan meminimalkan diskontinuitas didalam sistem.

Menurut Lovelock dan Wright (2007) dalam Gultom (2020). Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional pelanggan pascapembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Kepuasan Pelanggan / Customer Satisfaction adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli (Kotler, P. & Keller, 2009).

Menurut Oliver (1999) dalam Subagio & Saputra (2012) loyalitas adalah suatu komitmen yang dipegang teguh oleh pengguna jasa untuk selalu memberi atau menggunakan produk jasa yang disukai secara berulang dan konsisten akan selalu menggunakan jasa layanan tersebut, ini menyebabkan menimbulkan kebiasaan pembelian yang berulang pada suatu produk jasa yang sama, walaupun terdapat pengaruh situasional dan usaha pemasaran yang memiliki potensi untuk menimbulkan perilaku beralih pada produk jasa yang lainnya. Loyalitas pengguna jasa juga didefinisikan keinginan dan harapan pengguna terhadap suatu produk jasa yang disediakan oleh penyedia jasa selalu menjaga konsistensi sehingga pengguna jasa enggan beralih kepada produk jasa yang lain, penyedia jasa juga dapat selalu menjaga konsistensi tersebut dalam jangka panjang (Putra & Andriani, 2019). Hal itu dipicu oleh loyalitas pengguna jasa memiliki angka yang strategik bagi perusahaan penyedia jasa. Sehingga semakin bertahan lamanya loyalitas dari pengguna jasa maka akan semakin besar pula keuntungan yang didapat oleh

perusahaan penyedia jasa dari pengguna jasa (Dwi Wahyuni, 2017).

3. METODE PENELITIAN

Dalam penulisan jurnal ini penulis melakukan penelitian di Stasiun MRT Asean. Peneliti memilih lokasi ini dikarenakan peneliti melihat pengimplementasian Integrasi Antarmoda pada stasiun tersebut dan mencari tahu apakah kualitas pelayanan transportasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang dalam penggunaan layanan jasa transportasi. Objek penelitian ini ialah Integrasi Antarmoda pada Stasiun MRT Asean. Analisis Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi di Integrasi Antarmoda dilaksanakan kurang lebih selama 5 bulan, terhitung dari dimulainya kegiatan magang di PT. MRT Jakarta. Dalam melakukan pengumpulan data dan menganalisis suatu data, yang paling utama ialah dengan menentukan populasinya terlebih dahulu. Menurut Sugiyono (2009), populasi adalah suatu objek/wilayah yang memiliki karakteristik dan kualitas yang ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini ialah jumlah penumpang pada tahun 2020 – 2022 atau selama 3 tahun.

Teknik pengumpulan data ialah pencatatan hal-hal, faktor-faktor dan karakteristik karakteristik seluruh elemen objek atau sebagiannya yang akan mendukung sebuah penelitian. Lalu dibuat langkah paling strategis untuk sebuah penelitian karena memiliki tujuan utama untuk mendapatkan data yang digunakan dalam penelitian. Pengumpulannya dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut;

1. Kuesioner Kuesioner adalah teknik menghimpun data dari sejumlah orang atau responden melalui seperangkat pernyataan yang disiapkan oleh peneliti untuk dijawab oleh responden. Dengan memberikan daftar pernyataan tersebut, jawaban dari pernyataan tersebut kemudian dikumpulkan sebagai data.
2. Observasi Observasi adalah sebuah kegiatan penelitian dalam rangka pengumpulan data yang sesuai dengan masalah penelitian, melalui proses pengamatan di lapangan / objek penelitian. Menurut Gulo (2002) dalam melaksanakan observasi, peneliti memiliki pedoman untuk observasi yang berisi daftar mengenai kesesuaian yang ingin diobservasi setelah itu melakukan pencatatan yang sistematis
3. Dokumentasi Dokumentasi ialah data yang digunakan dalam penelitian sebagai sumber data dalam bentuk dokumentasi setelah itu dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, dan menjelaskan. Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi ialah data sekunder yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misal melalui orang lain atau lewat dokumen.

4. Kajian Pustaka Teknik pengumpulan data lainnya ialah Kajian Pustaka. Kajian kepustakaan merupakan suatu kegiatan penelusuran melalui penelaahan literatur. Kegiatan ini dilakukan untuk mencari sumber data melalui penelitian terdahulu atau dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Menurut Moleong (2012) kajian pustaka dapat dicari melalui buku – buku, majalah – majalah ataupun arsip – arsip lain yang mendukung penelitian. Penggunaan kajian pustaka memiliki tujuan untuk mengetahui relevansi data – data yang sudah diperoleh

Uji kualitas data dimaksudkan agar peneliti mengetahui apakah item penelitiannya dapat dikatakan valid, reliabel dan berdistribusi normal. Sehingga dapat digunakan untuk menjawab persoalan yang ingin dibahas oleh penulis. Metode pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini ialah path analysis. Pengukuran datanya dikenal beberapa uji untuk menyatakan bahwa sebuah penelitian sistematis atau tidak, yaitu:

- a) Uji validitas Uji Validitas dilakukan agar dapat mengetahui apakah alat ukur yang digunakan tepat dengan konsep yang diukur. Berkaitan dengan pengujian validitas instrumen menurut Riduwan dalam Monika (2015) menjelaskan bahwa validitas ialah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan suatu alat ukur. Dalam penelitian ini uji validitas yang dipakai untuk mengukur ketepatan suatu item di dalam kuesioner, apakah item kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang diukur. Dapat digunakan dengan korelasi “Corrected Item-Total Correlation”. Ini diperuntukan agar mengetahui koefisien korelasinya signifikan atau tidak digunakan distribusi (r table) untuk alpha 0,05 dengan ($dk = n-2 / 100 - 2 = 98$). Jika nilai r hitung > r tabel, maka sebuah pernyataan dinyatakan valid, sebaliknya jika nilai r hitung < r tabel, maka instrumen atau item pernyataan dinyatakan tidak valid. Kuesioner dibagi dalam tiga faktor utama, yaitu Integrasi Antarmoda (X) dengan 11 pernyataan, Kepuasan Penumpang (M) dengan 8 pernyataan dan Loyalitas Pengguna Jasa (Y) dengan 4 pernyataan. Jadi, jumlah total pernyataan sebanyak 23 butir pernyataan.
- b) Uji reliabilitas Uji Reliabilitas dilakukan guna mendapatkan tingkat ketepatan instrumen yang digunakan. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan rumus alpha. Metode dalam mencari reliabilitas internal yaitu dengan cara menganalisis reliabilitas sebuah alat ukur dari satu kali pengukuran. Untuk mengetahui koefisien korelasinya signifikan atau tidak maka menggunakan distribusi (r table) untuk alpha 0.05 dengan derajat kebebasan ($dk = n-2$). Lalu membuat keputusan membandingkan $r_{11} > r$ table berarti reliabel dan jika $r_{11} < r$ table maka artinya tidak reliabel. Menurut Ghazali (2011) dalam Monika (2015) pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu : 1) Pengukuran ulang 2) Pengukuran sekali Kriteria penilaian

uji reliabilitas menurut Nunnally (1994) dalam Monika (2015) ialah jika Cronbach Alpha memberikan nilai > 0,70 maka instrumen penelitiannya dianggap reliabel.

- c) Uji normalitas data Uji Normalitas merupakan langkah awal yang dilakukan untuk setiap analisis multivariat, uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011 dalam Monika, 2015). Di penelitian ini uji normalitas yang digunakan ialah dengan cara uji statistik Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria
 - 1) Jika nilai probabilitas signifikan > 0,05 maka data terdistribusi normal
 - 2) Jika nilai probabilitas signifikan < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas didalam penelitian ini digunakan sebagai alat yang digunakan untuk mengukur sebuah item pernyataan valid atau tidak sehingga dapat diketahui apakah item pernyataan tersebut sudah tepat mengenai sasaran penelitian. Lalu untuk mendapatkan hasil uji korelasi yang dilakukan dengan menggunakan “Corrected Item-Total Correlation”. Dasar pengambilan keputusannya dapat dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel, berikut penjelasannya :

- Jika r-hitung lebih besar dari r-tabel maka Item Pernyataan Valid
- Jika r-hitung lebih kecil dari r-tabel maka Item Pernyataan Tidak Valid

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan r-hitung dengan r-tabel untuk degree of freedom ($df = n-2$, didalam hal ini, n adalah jumlah sampel. Kuesioner dibagi dalam tiga faktor utama, yaitu Integrasi Antarmoda (X) dengan 11 pernyataan, Kepuasan Penumpang (M) dengan 8 pernyataan dan Loyalitas Pengguna Jasa (Y) dengan 3 pernyataan dengan jumlah responden 100 responden. Jumlah sampel sebesar ($n = 100$ dan besarnya df dapat dihitung $100-2 = 98$ dan alpha 0,05 (5%) didapat dari r-tabel 0,196. Dari hasil pengujian validitas seluruh item pernyataan jika nilai r hitungnya lebih besar dari r tabel (0,196) maka item pernyataan dinyatakan valid dan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya. Berikut hasil penghitungan uji validitas pada tabel dibawah ini.

Uji Validitas Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel X

No.	Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	X 1			Valid
2	X 2			Valid
3	X 3			Valid
4	X 4			Valid

5	X 5	0,414	0,196	Valid
6	X 6	0,406	0,196	Valid
		0,455	0,196	
		0,554	0,196	
		0,540	0,196	
		0,566	0,196	
		0,601	0,196	
		0,468	0,196	
		0,543	0,196	
		0,413	0,196	
7	X 7			Valid
8	X 8			Valid
9	X 9			Valid
10	X 10			Valid
11	X 11	0,601	0,196	Valid

Sumber : Peneliti, 2023

Hasil uji validitas pada variabel X menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner yang ada pada variabel X dinyatakan valid, karena nilai Sig. dari masing-masing item r-hitung lebih besar dari r-tabel

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel M

No.	Item Pernyataan	r-hitung	rtabel	Keterangan
1	M 1			Valid
2	M 2			Valid
3	M 3			Valid
4	M 4			Valid
5	M 5	0,352	0,196	Valid
6	M 6	0,578	0,196	Valid
		0,396	0,196	
		0,537	0,196	
		0,571	0,196	
		0,418	0,196	
		0,270	0,196	
		0,338	0,196	
7	M 7			Valid
8	M 8			Valid

Sumber : Peneliti, 2023

Hasil uji validitas pada variabel M menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner yang ada pada variabel M dinyatakan

valid, karena nilai Sig. dari masing-masing item r-hitung lebih besar dari r-tabel.

Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Y

No.	Item Pernyataan	r-hitung	rtabel	Keterangan
1	Y 1			Valid
2	Y 2			Valid
3	Y 3	0,281	0,196	Valid
4	Y 4	0,436	0,196	Valid
		0,434	0,196	
		0,434	0,196	

Sumber : Peneliti, 2023

Hasil uji validitas pada variabel Y, seluruh item pernyataan memiliki hasil r-hitung yang lebih besar dari r-tabel maka dapat dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan valid.

Uji Reliabilitas

Dibawah ini merupakan hasil uji reliabilitas :

Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Crosbach's Alpha	Keterangan
1	Integrasi Antarmoda (X)	0,832	Reliabel
2	Kepuasan Penumpang (M)	0,734	Reliabel
3	Loyalitas Pengguna Jasa (Y)	0,600	Reliabel

Sumber : Peneliti, 2023

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu Integrasi Antarmoda, Kepuasan Penumpang dan Loyalitas Pengguna Jasa dinyatakan reliabel karena memiliki nilai Crosbach's Alpha > 0,60.

Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan langkah awal yang dilakukan untuk setiap analisis multivariat, uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011 dalam Monika, 2015). Di penelitian ini uji normalitas yang

digunakan ialah dengan cara uji statistik Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria

- 1) Jika nilai probabilitas signifikan $> 0,05$ maka data terdistribusi normal
- 2) Jika nilai probabilitas signifikan $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal

Sub-Struktural 1 Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Sub-Struktural 1 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.38143783
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.066
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.156
Monte Carlo Sig. (2tailed) ^d	Sig.	.152
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.143
	Upper Bound	.161

Sumber : Peneliti, 2023

Dari hasil diatas, besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov ialah 0.191 dengan signifikansi sebesar 0.197. Dikarenakan hasil nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov nya sebesar $0.197 > 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Sub-Struktural 2 Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Sub-Struktural 2 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.49642914
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.040

Negative		-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.253
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.242
	Upper Bound	.265

Sumber : Peneliti, 2023

Dari hasil diatas, besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov ialah 0.642 dengan signifikansi sebesar 0.200. Dikarenakan signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar $0.200 > 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Analisis Korelasi

Korelasi antara variabel Integrasi Antarmoda, Kepuasan Penumpang dan Loyalitas Pengguna Jasa dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Gambar 4.3. Hasil Analisis Korelasi Correlations

		Integrasi Antarmoda	Kepuasan Penumpang	Loyalitas Pengguna Jasa
Integrasi Antarmoda	Pearson Correlation	1	.635**	.555**
	Sig. (2tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Kepuasan Penumpang	Pearson Correlation	.635**	1	.487**
	Sig. (2tailed)	.000		.000
	N	100	100	100

Loyalitas Pengguna Jasa	Pearson Correlation	.555**	.487**	1
	Sig. (2tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

Sumber : Peneliti, 2023

- Korelasi antara Integrasi Antarmoda dengan Kepuasan Penumpang
Korelasi sebesar 0,635 menandakan hubungan antara variabel Integrasi Antarmoda dengan Kepuasan Penumpang mempunyai korelasi kuat dan searah (karena hasilnya positif). Korelasi kedua variabel bersifat signifikan karena angka signifikansinya diperoleh sebesar $0,001 < 0,05$. Jika sig hitung $< 0,05$ maka hubungan kedua variabel signifikan
- Korelasi antara Integrasi Antarmoda dengan Loyalitas Pengguna Jasa.
Korelasi sebesar 0,555 menandakan hubungan antara variabel Kepuasan Penumpang dengan Loyalitas Pengguna Jasa mempunyai korelasi cukup kuat dan searah (karena hasilnya positif). Korelasi kedua variabel bersifat signifikan karena angka signifikansinya diperoleh sebesar $0,001 < 0,05$.
- Korelasi antara Kepuasan Penumpang dengan Loyalitas Pengguna Jasa
Korelasi sebesar 0,487 menandakan hubungan antara variabel Kepuasan Penumpang dengan Loyalitas Pengguna Jasa mempunyai korelasi cukup kuat dan searah (karena hasilnya positif). Korelasi kedua variabel bersifat signifikan karena angka signifikansinya diperoleh sebesar $0,001 < 0,05$. Jika sig hitung $< 0,05$ maka hubungan kedua variabel signifikan.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Dampak Implementasi Integrasi Antarmoda terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi dengan Mediasi Kepuasan Penumpang di Integrasi Antarmoda CSW dan Stasiun Asean, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- Terdapat pengaruh secara langsung antara variabel Integrasi Antarmoda (X) terhadap Kepuasan Penumpang (M) sebesar 40,3%. Artinya jika

pemerintah meningkatkan kualitas integrasi antarmoda ataupun menambahkan pengimplementasian integrasi antarmoda maka kepuasan penumpang juga akan meningkat.

- Terdapat pengaruh secara langsung antara variabel Integrasi Antarmoda (X) terhadap Loyalitas Pengguna Jasa (Y) sebesar 41,2%. Artinya jika pemerintah meningkatkan kualitas integrasi antarmoda ataupun menambahkan pengimplementasian integrasi antarmoda maka loyalitas pengguna jasa pun juga akan meningkat.
- Terdapat pengaruh secara langsung antara variabel Kepuasan Penumpang (M) terhadap Loyalitas Pengguna Jasa (Y) sebesar 22,6%. Artinya variabel kepuasan penumpang tidak selalu meningkatkan loyalitas pengguna jasa. Ini mengindikasikan masih banyak indikator-indikator dari kepuasan penumpang yang membuat penumpang tidak loyal terhadap moda transportasi umum.
- Terdapat pengaruh secara tidak langsung antara variabel Integrasi Antarmoda (X) terhadap Loyalitas Pengguna Jasa (Y) melalui Kepuasan Penumpang (M) melalui perhitungan indirect effect sebesar 0,091. Sedangkan dengan perhitungan uji sobel test terdapat angka t-hitung $> t$ -table yaitu sebesar $2,058 > 1,984$ artinya terdapat pengaruh secara tidak langsung antara variabel Integrasi Antarmoda terhadap Loyalitas Pengguna Jasa melalui Kepuasan Penumpang.
- Terdapat pengaruh secara langsung antara variabel Integrasi Antarmoda (X) dan Kepuasan Penumpang (M) terhadap Loyalitas Pengguna Jasa (Y) sebesar 33,9%. Artinya jika pemerintah meningkatkan kualitas dari segi pelayanan hingga infrastruktur di integrasi antarmoda dan meningkatkan kualitas dari beberapa indikator kepuasan penumpang maka tingkat loyalitas pengguna jasa terhadap moda transportasi umum pun juga akan meningkat

Setelah mengetahui hasil penelitian ini bahwa semua variabel yaitu Integrasi Antarmoda, Kepuasan Penumpang dan Loyalitas Pengguna Jasa, maka penulis berharap penulis yang akan datang dapat mencari alasan lain atau menambahkan variabel untuk menemukan sesuatu yang baru sehingga keilmuan dapat semakin melebar ke semua aspek.

Dapat dilihat dari hasil penelitian ini menunjukkan angka yang signifikan pada tiap-tiap variabelnya yang dibahas, tetapi pada kenyataannya hingga saat ini penggunaan kendaraan pribadi masih menunjukkan kenaikan yang sangat tinggi, khususnya pada wilayah DKI Jakarta. Jadi peneliti berharap usaha-usaha maupun sistem-sistem yang dibuat atau diperbaharui kembali oleh PT. MRT Jakarta sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Dari hasil penelitian diatas juga dapat dilihat bahwa Implementasian

Integrasi Antarmoda cukup berhasil menarik minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum sebagai alat mobilitas sehari-harinya dan PT. MRT Jakarta pun juga dapat mempertahankan kinerjanya dengan baik, demi bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa layanan transportasi MRT.

Tercermin dari berbagai fasilitas yang memadai dan dapat merawat fasilitas-fasilitas tersebut sehingga kenyamanan penumpang dapat tetap terjaga. Dari segi Kepuasan Penumpang PT. MRT Jakarta juga menunjukkan hasil yang baik, penumpang dapat merasakan penjadwalan kereta yang sangat teratur sehingga MRT Jakarta menjadi satu-satunya moda transportasi di Indonesia yang paling tepat waktu dari segi headway-nya. Harapan kedepan PT.MRT Jakarta dapat lebih terintegrasi dengan moda transportasi lainnya sehingga kepuasan penumpang dapat terus-menerus meningkat. Dan dalam hal Loyalitas Pengguna Jasa juga menunjukan hasil yang baik, diharapkan penumpang dapat loyal atas dasar kepuasannya dari segi pelayanan hingga integrasi antarmoda yang diberikan oleh PT. MRT Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. (2014). Pengantar Perencanaan Transportasi. *Pustaka.Ut.Ac.Id*, 262. <https://www.pustaka.ut.ac.id/lib/pwkl4103-perencanaantransportasi/>
- Ali. (2014). *Masalah Transportasi Sambut Pemerintahan Jokowi-JK*. Liputan6.Com. <https://www.liputan6.com/news/read/2116952/masalahtransportasi-sambut-pemerintahan-jokowi-jk>
- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Edwin, R. K., & Harjanti, D. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Passenger Satisfaction Dan Passenger Loyalty Pada Layanan Travel Di Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 8–16. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.14.1.8-16>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Indra Aditia. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang The Factors which Influence Customer 's Satisfaction at UD . Pandan Wangi Semarang*. 1–19.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=p6v7DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=Kotler,+P.+%26+Keller,+K.L.+2009.+Marketing+Management&ots=XyYtejgNb8&sig=EvxBRRl1pzcZphsbdXa5dOtNe0Y&redir_esc=y#v=onepage&q=Kotler%2C%20P.%26Keller%2C%20K.L.2009.Marketing+Mana
- MONIKA CITRA TANJUNG SARI-FEB. (n.d.).
- Orsini, M., Catharino, A. M. da S., Catharino, F. M. C., Mello, M. P., de Freitas, M. R., Leite, M. A. A., & Nascimento, O. J. M. (2009). Síndrome do homem no Barril, uma diplegia amiotrófica braquial proximal simétrica relacionada a doença do neurônio motor: A propósito de nove casos. *Revista Da Associacao Medica Brasileira*, 55(6), 712–715. <https://doi.org/10.1590/S0104-42302009000600016>
- Putra, W. B. T. S., & Andriani, R. (2019). The Intersection of Marketing and Human Resource Disciplines: Employer Brand Equity as a Mediator in Recruitment Process. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4(12), 465–475. www.ijisrt.com
- Saliara, K. (2014). Public Transport Integration: The Case Study of Thessaloniki, Greece. In *Transportation Research Procedia* (Vol. 4, pp. 535–552). <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2014.11.041>
- Subagio, H., & Saputra, R. (2012). Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction Dan Image Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7(1), 42–51. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.7.1.42-52>
- Sulistiyono. (2022). Kemacetan Kendaraan Pengguna BBM Fosil dan Dampaknya Terhadap Kerugian Ekonomi dan Lingkungan. *Majalah Ilmiah Swara Pat*, 12(2), 12–21.