

## KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PENGGUNAAN OJEK SEPEDAMOTOR SEBAGAI ANGKUTAN UMUM PENUMPANG PERKOTAAN

Taslim Bahar<sup>1</sup>, Ofyar Z. Tamin<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Staf Pengajar Teknik Sipil Universitas Tadulako Palu, Kampus Bumi Tadulako Untad Tondo,  
Email : taslim\_bahar@yahoo.com

<sup>2</sup> Staf Pengajar Fakultas Teknik Sipil dan Lingkungan, Institut Teknologi Bandung,  
Email: ofyar@trans.si.itb.ac.id

### ABSTRAK

Keterbatasan akses angkutan umum (AU) dalam melayani kebutuhan AU penduduk perkotaan akan memicu munculnya AU alternative. Keterbatasan akses AU antara lain disebabkan oleh terbatasnya ukuran geometrik jalan dan terbatasnya jangkauan layanan AU. Hal ini umumnya terjadi di kota-kota Indonesia dan salah satu dampaknya adalah munculnya alternatif angkutan umum penumpang yaitu ojek sepeda motor. Ojek SM muncul atas respon pengguna terhadap kebutuhan AU dan cenderung penggunaannya meningkat di kota Indonesia. Bagaimana persepsi pengguna terhadap pelayanan ojek SM dan apakah ojek SM tetap dibutuhkan sebagai bagian dari angkutan umum penumpang perkotaan?. Studi ini bertujuan untuk menginvestigasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan loyalitas penggunaan angkutan ojek SM sebagai AU penumpang perkotaan. Survei dilakukan di kota Bandung dan pengumpulan data dengan pengisian kuesioner dan wawancara langsung kepada pengguna. Analisis dilakukan dengan pendekatan hubungan kausal antar faktor-faktor yang berpengaruh dengan metode *structural equation modeling* (SEM). Hasil studi menunjukkan bahwa faktor kenyamanan/fleksibilitas, waktu, aksesibilitas, keselamatan dan sikap pengemudi memberikan refleksi yang kuat terhadap kualitas pelayanan ojek SM. Faktor polusi yang diakibatkan oleh pengoperasian ojek SM tidak merefleksikan kualitas pelayanan. Sedangkan indikator-indikator: tetap akan melanjutkan penggunaan moda dan akan merekomendasikan penggunaan moda kepada yang lain memberikan refleksi yang baik terhadap loyalitas. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh kuat terhadap kepuasan, selanjutnya kepuasan berpengaruh kuat terhadap loyalitas penggunaan ojek SM.

Keywords: kualitas, pelayanan, loyalitas, ojek, SEM.

### 1. PENDAHULUAN

Di kota-kota Indonesia keterbatasan akses layanan angkutan umum formal selain diakibatkan oleh struktur kota dan keterbatasan ukuran lebar jaringan jalan, juga disebabkan oleh tidak berfungsinya dan tertatanya system hierarki jaringan jalan serta kondisi lingkungan pemukiman yang bercirikan modernism/formal, berdampingan dengan tradisional kampung (informal) dengan segala aspek sosial budayanya (Susantono, 2002). Sehingga jenis angkutan umum informal yang ada di Indonesia sesuai dengan kondisi tersebut dengan ciri berkapasitas kecil seperti bajaj, becak, ojek, bemo, bentor. Angkutan ini melayani pergerakan penduduk sampai ke pelosok pemukiman dan menjadikan jenis angkutan ini sebagai mata rantai dan bagian integral dari sistem angkutan umum perkotaan (Tamin, 2001, Dimitriou, H, 1995).

Seiring dengan peningkatan ekonomi perkotaan, aktivitas dan mobilitas masyarakat perkotaan juga meningkat. Adanya kecenderungan penggunaan moda berkapasitas kecil dengan pertimbangan utama faktor waktu perjalanan, ketersediaan dan fleksibilitas untuk perjalanan jarak dekat (Soegijoko, 1982; Yagi, 2006). Sehingga penggunaan angkutan umum bermotor semakin tinggi dan penggunaan kendaraan tak bermotor semakin menurun. Hal terlihat dengan meningkatnya penggunaan ojek sepeda motor dan menurunnya penggunaan becak di kota-kota Indonesia.

Sebagai gambaran kota Bandung, kecenderungan peningkatan ojek sepeda motor (ojek SM) dari 53 pangkalan dengan 1508 armada pada tahun 2004 (Pemkot Bandung, 2004) berkembang menjadi 120 pangkalan dengan 5563 armada pada tahun 2008, sebaliknya becak mengalami penurunan dari 12.400 unit becak di tahun 1976 menurun menjadi 4.000 unit di tahun 2003. Selain itu kondisi jaringan jalan kota Bandung terdiri dari 52,72% dari total jaringan jalan mempunyai lebar kurang dari 5,0 meter dan 19,27% kurang dari 3,5 meter (Dinas Bina Marga Kota Bandung, 2006) dan medan berbukit di bagian utara sangat menyulitkan pengoperasian angkutan tak bermotor (becak), sebaliknya menjadi keunggulan pengoperasian ojek SM. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) No. 26 tahun 1985 tentang hierarki fungsi jalan menyebutkan bahwa lebar jalan minimal 5,0 meter untuk dapat dilalui kendaraan bermotor roda empat dan lebar jalan minimal 3,50 meter dapat dilalui kendaraan beroda tiga. Demikian sehingga dalam menunjang efektifitas sistem angkutan umum diperlukan angkutan umum berkapasitas kecil (ojek SM) untuk

mengisi segmen jalan yang tidak terjangkau oleh layanan angkutan umum formal. Sebaliknya tidak tersedianya angkutan umum pada segmen tersebut akan memicu meningkatnya kepemilikan sepeda motor pribadi yang berarti dapat menurunkan pangsa pasar angkutan umum rute tetap (angkot dan bis) dan menambah potensi kemacetan lalu lintas serta meningkatkan resiko kecelakaan jalan raya. Bagi golongan yang tidak mampu harus menambah waktu perjalanannya untuk keperluan berjalan kaki ke jaringan angkutan umum atau bahkan sama sekali tidak melakukan pergerakan.

Ojek SM adalah salah satu angkutan umum informal yang saat ini perkembangannya cukup signifikan di kota-kota Indonesia. Selain sebagai bentuk dari peremajaan angkutan tak bermotor (becak) juga sebagai angkutan alternatif dengan pangkalan yang baru, dimana armada ojek SM tanpa disain khusus sebagai angkutan penumpang dan penumpang diangkut dengan cara dibonceng dibalakang pengemudi seperti sepeda motor lainnya. Keberadaannya berdasarkan respon pengguna setempat tanpa ada keterlibatan pemerintah, pengoperasian dan pelayanannya diatur oleh asosiasi (paguyuban) yang dibentuk masing-masing pangkalan. Sebagai angkutan umum penumpang, apakah angkutan ojek SM sebagai solusi sementara atau angkutan alternatif yang dapat mendukung sistem angkutan umum perkotaan secara keseluruhan. Bagaimana karakteristik pengoperasian dan pelayanannya, karakteristik penggunaannya seperti apa, faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna dalam memilih ojek SM sebagai moda perjalanannya.

Ojek SM adalah salah satu jasa layanan angkutan umum yang akhir-akhir ini penggunaannya sangat signifikan di wilayah perkotaan di Indonesia. Sebagai contoh di kota Bandung dalam kurung waktu 3 tahun terakhir terdapat peningkatan pengoperasian ojek dari 1524 unit di tahun 2003 menjadi 5583 di tahun 2008. Diduga penggunaannya dipengaruhi oleh adanya faktor-faktor kualitas pelayanan yang mengakibatkan adanya nilai kepuasan pengguna terhadap suatu layanan ojek yang pada akhirnya menciptakan loyalitas penggunaannya. Seperti diketahui bahwa angkutan ojek SM sangat tidak efisien, dimana kapasitasnya kecil, biayanya lebih mahal dan tingkat keamanan penumpang rendah bila dibandingkan dengan moda angkutan umum lainnya. Selain itu pengoperasiannya ojek SM masih ilegal.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

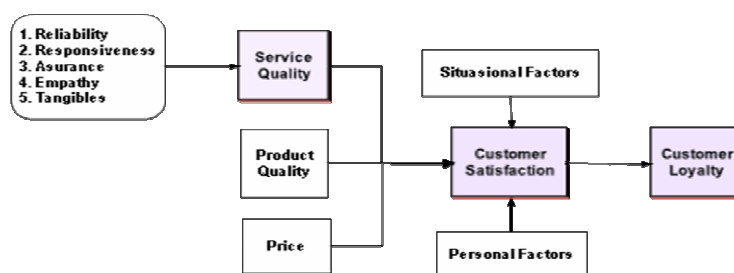
### Kualitas Pelayanan

*Service Performance* adalah kinerja dari pelayanan yang diterima konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. *Service Performance* dapat menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas jasa karena bagaimanapun konsumen akan bisa menilai kualitas yang mereka terima dari suatu produsen tertentu bukan pada persepsi mereka atas kualitas jasa pada umumnya (Cronin dan Taylor, 1992).

Faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan adalah *Perceived Quality* yaitu tingkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna, dimana kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman layanan sebelumnya (Cronin dan Taylor, 1992). Nilai kualitas yang dirasakan (*perceived value*) adalah pendekatan menyeluruh dari utilitas suatu produk jasa layanan berdasarkan persepsi terhadap apa yang dirasakan atau nilai *trade off* antara manfaat dengan biaya yang dirasakan (Lovelock, 2000 dalam Chen, 2008).

### Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi

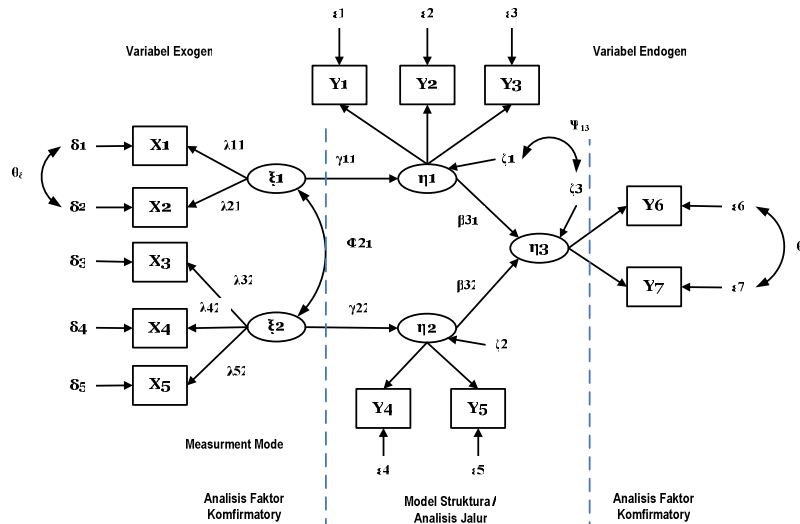
Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini didasari oleh variabel kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1994) yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* yang disesuaikan dengan karakteristik pelayanan angkutan umum dari beberapa penelitian jasa transportasi antara lain : TCRP 47, TRB (1999), Litman et al, (2008), Ang, Chooi-L (2005) dan Joewono et al (2007) serta karakteristik operasi pelayanan ojek SM (Melani, D, 2001; Wahyudi, I, et al, 2001). Seperti diketahui bahwa ojek sepedamotor digunakan untuk angkutan antara, angkutan door to door dan angkutan insidental untuk tujuan tertentu dengan jarak perjalanan pendek, kendaraannya adalah sepedamotor tanpa dimodifikasi/disain khusus, berpangkalan diujung atau pada persimpangan jalan, terjadi interaksi antara penumpang dan pengemudi, fleksibilitas dalam rute dan tarif (Bahar et al, 2008).



Gambar 1. Hubungan kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan (Zeithaml et al, 2009)

**Structural Equation Modeling (SEM)**

Structural Equation Modelling (SEM) adalah teknik statistik multivariat yang merupakan kombinasi antara analisis faktor, analisis jalur dan analisis regresi yang bertujuan untuk menguji hubungan kausal antar variabel yang ada pada sebuah model, baik antar atribut (indikator) dengan variabel konstruk (laten) maupun hubungan antar variabel konstruk (laten) (Joreskog and Sorbon, 1989). Pendekatan SEM dapat menganalisis variabel dalam jumlah besar terdiri dari variabel endogen dan eksogen serta variabel laten (tidak diobservasi) yang merupakan kombinasi linier dari variabel-variabel yang diobservasi (Golob, 2001). Prinsip SEM merupakan pendekatan terintegrasi antara analisis regresi, persamaan simultan, analisis factor dan analisis jalur (Golob, 2001). Analisis faktor komfirmatory (*Confirmatory factor analysis/CFA*) yang digunakan pada SEM, dimana peneliti memerlukan sebuah model yang dibangun terhadap adanya pengaruh gabungan langsung satu variabel dengan lainnya.



Gambar 2. Hubungan Variabel dan Persamaan dalam SEM

Terdapat 2 persamaan dalam SEM yaitu:

1. Model struktural variable-variabel laten,

$$\eta_{(mx1)} = \Gamma_{(m \times n)} \xi_{(nx1)} + B_{(m \times m)} \eta_{(mx1)} + \zeta_{(mx1)} \tag{1}$$

2. Model pengukuran untuk variabel laten exogen: hubungan antara variabel observasi exogen dengan variabel laten exogen,

$$X_{(qx1)} = \Lambda_{x(q \times n)} \xi_{(nx1)} + \delta_{(qx1)} \tag{2}$$

$$Y_{(px1)} = \Lambda_{y(p \times m)} \eta_{(mx1)} + \epsilon_{(px1)} \tag{3}$$

Dimana, η (etha) = vektor variable laten endogen; ξ (ksi) = vektor variable laten eksogen; X dan Y = vektor variabel indikator eksogen dan endogen, ζ dan δ = vektor untuk faktor error dari variable laten endogen dan eksogen.

**3. METODE PENELITIAN**

**Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner dengan wawancara langsung dirumah kepada pengguna ojek SM di kota Bandung dengan karakteristik lokasi/target responden terdiri dari: lokasi medan berbukit di wilayah Bandung utara dan medan datar di wilayah Bandung selatan, tipe hunian dari sangat sederhana sampai elit. Kuesioner terdiri dari 4 bagian: pertama data karakteristik sosio-ekonomi/demografi pengguna terdiri dari: usia, gender, pekerjaan, pengeluaran bulanan, kepemilikan kendaraan. Kedua karakteristik perjalanan rutin harian terdiri dari: tujuan perjalanan, waktu perjalanan, biaya, jarak perjalanan, jenis moda perjalanan. Ketiga data penggunaan ojek SM terdiri dari: waktu penggunaan, peran ojek SM, jarak berjalan kaki, jarak perjalanan, tujuan perjalanan. Keempat adalah persepsi kualitas pelayanan ojek SM, kuesioner ini terdiri dari skala likert 1 – 5 dari sangat buruk sampai dengan sangat baik.

**Indikator dan Variabel Kualitas Pelayanan**

Menurut TRB (1999), terdapat 48 indikator kualitas pelayanan pada sektor jasa transportasi yang direpresentasikan dalam 10 dimensi yaitu: *Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Communication, Credibility, Security,*

*Understanding/knowing the customer, Tangibles*. Selanjutnya TRB (2003) mengidentifikasi faktor kualitas pelayanan jasa transportasi yang dibedakan atas 4 dimensi yaitu: *spatial availability, temporal availability, information availability, capacity availability*. Joewono et al (2007), mengemukakan 8 dimensi kualitas pelayanan angkutan umum di Indonesia yaitu: aksesibilitas, reliability, Informasi, layanan kepada pelanggan, Kenyamanan, keselamatan/kemanan, tarif dan dampak lingkungan. Pada penelitian ini sesuai dengan peran ojek SM sebagai angkutan umum jarak pendek, maka digunakan 6 dimensi kualitas pelayanan terdiri dari : aksesibilitas, ketepatan waktu, kenyamanan, sikap pengemudi, lingkungan, dan keselamatan yang direfleksikan oleh 17 indikator.

Tabel 1. Indikator dan Faktor Kualitas Pelayanan

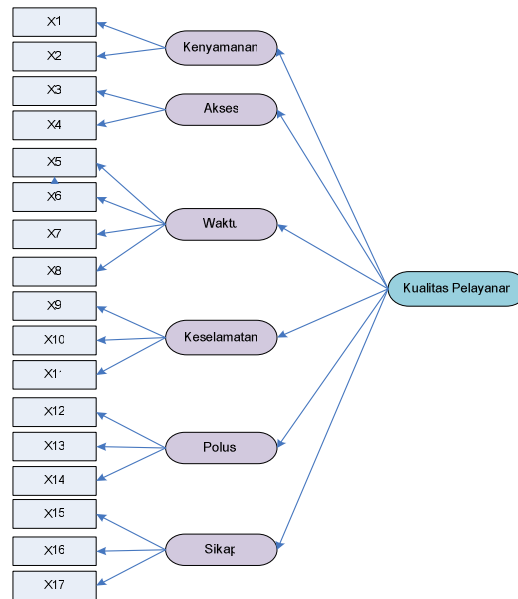
No.	Keterangan	Indikator	Faktor
1	Kenyamanan selama diatas kendaraan	X1	NYAMAN
2	Kenyamanan saat berjalan kaki menuju pangkalan	X2	
3	Ketersediaan armada	X3	AKSES
4	Moda ojek mudah didapatkan	X4	
5	Transfer moda dan tujuan akhir mudah dicapai	X5	WAKTU
6	Waktu berjalan kaki menuju pangkalan	X6	
7	Waktu tunggu	X7	
8	Waktu tempuh (selama diatas kendaraan)	X8	
9	Resiko kecelakaan saat diatas kendaraan	X9	KESELAMATAN
10	Resiko kecelakaan saat berjalan kaki ke pangkalan	X10	
11	Kriminal lingkungan sekitar	X11	
12	Polusi udara	X12	POLUSI
13	Polusi suara	X13	
14	Kesemrautan lalu lintas, estetika/pandangan	X14	SIKAP
15	Keterampilan/disiplin pengemudi	X15	
16	Sikap pengemudi membantu penumpang naik/turun	X16	
17	Sikap sopan/respon pengemudi yang baik	X17	

Hubungan antara indikator-indikator dengan variable-variabel laten dianalisis dengan menggunakan pendekatan *structural equation modeling* (SEM) dengan *confirmatory factor analysis* (CFA).

### Hubungan Indikator dengan Faktor Kualitas Pelayanan

Konsep hubungan indikator-indikator tersebut diatas terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi faktor-faktor (variabel) kualitas pelayanan, seperti pada konsep dasar diagram hubungan pada gambar 3. Analisis hubungan pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan dilakukan dengan analisis faktor yaitu *confirmatory factor analysis* (CFA). Sesuai dengan hipotesis konsep hubungan faktor-faktor kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan metode CFA dua tingkat (second order CFA).

Hubungan pengaruh antara kualitas, kepuasan dan loyalitas penggunaan ojek SM didalam SEM disebut analisis hubungan struktural. Hubungan kausal pengaruh antar variabel secara simultan dianalisis oleh SEM. indikator-indikator variabel pada hubungan struktural adalah seperti pada tabel 2. Variabel laten terdiri dari kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas.



Gambar 3. Konsep Dasar Hubungan Faktor Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Variabel dan Indikator Loyalitas

No.	Variabel	Indikator	
1	Kualitas Pelayanan	Kenyamanan	X1
		Aksesibilitas	X2
		Ketepatan waktu	X3
		Keselamatan	X4
		Polusi lingkungan	X5
		Sikap pengemudi	X6
2	Kepuasan	Kepuasan total	Y1
		Tarif	Y2
		Image	Y3
		Kondisi kendaraan	Y4
3	Loyalitas	Niat tetap melanjutkan/menggunakan ojek	Y5
		Merekomendasikan kepada yang lain	Y6

#### 4. FAKTOR KUALITAS PELAYANAN

Model pengukuran dianalisis dengan second order confirmatory factor analysis (2<sup>nd</sup>CFA) yaitu model pengukuran 2 tingkat. Tingkat pertama CFA menunjukkan hubungan antara variable-variabel teramati sebagai indikator-indikator variabel laten terkait. Tingkat kedua adalah CFA yang menunjukkan hubungan antara variabel-variabel laten pada tingkat pertama sebagai indikator-indikator dari sebuah variabel laten tingkat kedua.

Berdasarkan hasil uji kecocokan model pengukuran kualitas pelayanan 2<sup>nd</sup> CFA dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Uji validitas model pengukuran, dengan kriteria validitas yang baik jika nilai standardized loading factors  $\geq 0,50$  (Hair et al, 2006). Hasil analisis didapatkan bahwa semua indikator mempunyai nilai muatan faktor  $> 0,50$  kecuali indikator X6 (tabel 3). Secara umum semua indikator mempunyai validitas yang baik.
- Dari hasil reliabilitas yang ditentukan oleh *construct reliability* (CR) dan *variance extracted* (VE), nilai reliabilitas baik jika  $CR \geq 0,70$  dan nilai  $VE \geq 0,50$  (Hair et al, 2006). Hasil reliabilitas untuk semua kategori menunjukkan nilai CR dan VE memenuhi syarat (table 3), sehingga dapat disimpulkan bahwa reliabilitas model pengukuran dari semua dimensi (NYAMAN, AKSES, WAKTU, SELAMAT, POLUSI DAN SIKAP) adalah baik.
- Nilai CR variable kualitas pelayanan 0,75 menunjukkan reliabilitas yang baik dan VE 0,40 (table 4) lebih kecil dari 0,50, hal ini diakibatkan oleh adanya variabel yang kurang valid yaitu variabel polusi, sehingga secara komposit validitas kurang baik.

Tabel 3. Nilai CR dan VE Faktor Kualitas Pelayanan

Variabel	Standardized Loading Factors $\geq 0,50$	Error	Reliabilitas		Keterangan
			CR $\geq 0,70$	VE $\geq 0,50$	
<b>1stCFA</b>					
<b>NYAMAN</b>	1,41	0,99	0,67	0,50	Reliabilitas baik
X1	0,72	0,46			Validitas baik
X2	0,69	0,53			Validitas baik
<b>AKSES</b>	1,46	0,92	0,70	0,55	Reliabilitas baik
X3	0,89	0,31			Validitas baik
X4	0,57	0,61			Validitas baik
<b>WAKTU</b>	2,51	1,49	0,81	0,60	Reliabilitas baik
X5	0,66	0,56			Validitas baik
X6	0,47	-0,10			Validitas baik
X7	0,67	0,56			Validitas baik
X8	0,71	0,47			Validitas baik
<b>SELAMAT</b>	2,44	1,02	0,85	0,82	Reliabilitas baik
X9	0,75	0,45			Validitas baik
X10	0,86	0,26			Validitas baik
X11	0,83	0,31			Validitas baik
<b>POLUSI</b>	2,64	0,67	0,91	1,00	Reliabilitas baik
X12	0,82	0,34			Validitas baik
X13	0,96	0,08			Validitas baik
X14	0,86	0,25			Validitas baik
<b>SIKAP</b>	2,43	1,04	0,85	0,80	Reliabilitas baik
X15	0,77	0,41			Validitas baik
X16	0,85	0,28			Validitas baik
X17	0,81	0,35			Validitas baik

Tabel 4. Nilai CR dan VE Model Kualitas Pelayanan

Variabel	Standardized Loading Factors $> 0,50$	Error	Reliabilitas		Keterangan
			CR $\geq 0,70$	VE $\geq 0,50$	
<b>2stCFA</b>					
<b>KUALITAS</b>	3,32	3,61	0,75	0,40	Reliabilitas baik
NYAMAN	0,73	0,48			Validitas baik
AKSES	0,56	0,69			Validitas baik
WAKTU	0,80	0,37			Validitas baik
SELAMAT	0,74	0,45			Validitas baik
POLUSI	-0,12	0,99			Validitas krg baik
SIKAP	0,61	0,63			Validitas baik

### 5. HUBUNGAN PENGARUH KUALITAS, KEPUASAN DAN LOYALITAS

Hasil program Lisrel didapatkan nilai statistik GOF dan estimasi parameter seperti pada tabel dibawah.

Tabel 5. Hasil Ukuran Goodness of Fit Model Struktural Respesifikasi

Ukuran GOF	Hasil Estimasi	Kriteria Uji	Tingkat Kecocokan
<i>Chi-square</i>	69,26	-	
<i>Degree of Freedom (DF)</i>	33	-	
<i>RMSEA</i>	0,061	$\leq 0,080$	Baik ( <i>good fit</i> )
<i>Goodness of Fit Index (GFI)</i>	0,96	$\geq 0,90$	Baik ( <i>good fit</i> )
<i>Comparative Fit Index (CFI)</i>	0,97		Baik ( <i>good fit</i> )
<i>Normed Fit Index (NFI)</i>	0,95		Baik ( <i>good fit</i> )
<i>Non-Normed Fit Index (NNFI)</i>	0,96		Baik ( <i>good fit</i> )
<i>Incremental Fit Index (IFI)</i>	0,97		Baik ( <i>good fit</i> )
<i>Relative Fit Index (RFI)</i>	0,93		Baik ( <i>good fit</i> )

Berdasarkan hasil uji kesesuaian model keseluruhan (*overall measurement model*) hubungan struktural variabel kualitas, kepuasan dan loyalitas seperti pada tabel 5.8 diatas, didapatkan nilai RMSEA = 0,061 < 0,080 dan nilai-nilai GOF (GFI, CFI, NFI, NNFI, IFI, RFI) > 0,90, menunjukkan bahwa model pengukuran hubungan variabel-

variabel yang diusulkan mengindikasikan fit dengan data. Sehingga dapat disimpulkan model tersebut mampu mengestimasi matriks kovarians antar variabel dan indikator populasi yang tidak berbeda dengan matriks kovarians data sampel.

Tabel 6. Hasil Estimasi Parameter

Pengaruh antar Variabel	Standardized Loading Factors	Nilai t-hitung	Error	R2
<b>VARIABEL PENGUKURAN</b>				
KUALITAS → NYAMAN	0,67	11,99	0,55	0,45
KUALITAS → AKSES	0,51	8,71	0,74	0,26
KUALITAS → WAKTU	0,71	12,84	0,50	0,50
KUALITAS → SELAMAT	0,67	11,98	0,55	0,45
KUALITAS → POLUSI	-0,10	-1,63	0,99	0,01
KUALITAS → SIKAP	0,68	12,25	0,54	0,46
PUAS → PUAS	0,61		0,63	0,37
PUAS → TARIF	0,54	7,13	0,71	0,29
PUAS → IMAGE	0,45	6,19	0,80	0,20
PUAS → KONDISI	0,04	0,67	1,00	0,00
LOYAL → MELANJUTKAN	0,56		0,69	0,31
LOYAL → REKOMENDASI	0,72	5,51	0,48	0,52
<b>VARIABEL STRUKTURAL</b>				
KUALITAS → PUAS	0,87	9,2	0,23	0,77
KUALITAS → LOYAL	-0,18	-0,45	0,53	0,47
PUAS → LOYAL	0,84	1,84		

Dari hasil estimasi parameter dan statistik pada tabel 6. didapatkan bahwa nilai t hitung beberapa hubungan antar variabel tidak signifikan yaitu hubungan antar variabel yang memiliki nilai t hitung  $\leq 1,96$  antara lain: variabel hubungan pengaruh antar KUALITAS dengan indikator polusi, PUAS dengan indikator Kondisi kendaraan dan KUALITAS dengan LOYAL dengan nilai t hitung adalah  $- 1,63$ . hal ini menunjukkan indikator dan hubungan pengaruh variabel tersebut tidak signifikan. Setelah direspesifikasi dengan mereduksi indikator dan hubungan antar variabel, maka didapatkan hubungan struktural antara kualitas, kepuasan dan loyalitas seperti pada tabel berikut.

Tabel 7. Dekomposisi Hubungan Pengaruh Variabel Model Struktural

Pengaruh antar variabel	Pengaruh			
	Langsung	Tidak langsung		Total
		PUAS	LOYAL	
KUALITAS → PUAS	0,86	-	-	0,86
PUAS → LOYAL	0,66	0,00	-	0,66
KUALITAS → LOYAL	0,00	0,57	-	0,57

Dari hasil model struktural hubungan pengaruh variabel laten eksogen kualitas (KUALITAS) terhadap variabel laten endogen kepuasan (PUAS) dan loyalitas (LOYAL) seperti pada tabel 5.11, didapatkan hubungan pengaruh antar variabel dalam angka yang distandarkan (standardized) adalah sebagai berikut:

- Variabel KUALITAS berpengaruh langsung terhadap variabel PUAS sebesar 0,86. Selain itu variabel KUALITAS memiliki pengaruh tidak langsung terhadap LOYAL melalui variabel PUAS sebesar  $0,86 \times 0,66 = 0,57$ .
- Variabel PUAS berpengaruh langsung terhadap variabel LOYAL sebesar 0,66.

## 6. KESIMPULAN

Dari hasil estimasi parameter dan uji reliabilitas dan validitas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Semua indikator-indikator dapat merefleksikan dimensi kualitas pelayanan, kecuali indikator waktu berjalan kaki menuju pangkalan (X6). Secara umum indikator-indikator tersebut mempunyai reliabilitas dan validitas

dalam menjelaskan dimensi/faktor kualitas pelayanan yaitu kenyamanan, aksesibilitas, waktu, keselamatan, polusi dan sikap pengemudi.

- b. Berdasarkan hubungan faktor-faktor kualitas terhadap variabel kualitas pelayanan dengan 2<sup>nd</sup> CFA didapatkan:
  - Faktor/dimensi waktu, keselamatan, kenyamanan, akses dan sikap memberikan pengaruh hubungan kuat dan positif terhadap kualitas pelayanan ojek SM.
  - Faktor polusi memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan Hal ini menunjukkan bahwa polusi yang diakibatkan oleh pengoperasian ojek SM tidak berpengaruh.
- c. Keinginan untuk tetap melanjutkan menggunakan ojek SM memberikan refleksi loyalitas yang signifikan (faktor bobot 0,56 > 0,50), demikian pula indikator untuk merekomendasikan penggunaan ojek SM kepada yang lain memberikan refleksi yang kuat terhadap loyalitas (faktor bobot 0,72 > 0,50). Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dapat merefleksikan variable loyalitas.
- d. Variable kualitas mempunyai hubungan langsung dan berpengaruh kuat terhadap variable kepuasan dengan koefisien pengaruh 0,86 atau nilai  $R^2$  0,74, hal ini menunjukkan bahwa variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh variasi kualitas sebesar 74%.
- e. Variable kepuasan mempunyai hubungan langsung dan berpengaruh kuat terhadap loyalitas 0,66 atau nilai  $R^2$  0,44, hal ini menunjukkan bahwa variasi loyalitas dapat dijelaskan oleh variasi kepuasan sebesar 44%. Sedangkan variabel kualitas tidak berpengaruh langsung kepada loyalitas, tetapi berpengaruh tidak langsung melalui variable kepuasan dengan koefisien pengaruh 0,57.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bahar, dan Tamin, OZ, (2008), "Signifikansi Peran Ojek Sepedamotor di Kota Bandung", *Proceeding Simposium XI FSTPT*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Cervero, R, (2000), *Informal Transport in Developing World*, United Nation Centre of Human Settlement (Habitat), Nairobi. <http://books.google.com/books?id>
- Chen, Ching-Fu, (2008), "Investigating Structural Relationships Between Service Quality, Perceived Value, Satisfaction and Behavioral Intentions for Air Passengers: Evidence from Taiwan", *Transport Research Part A* 42, pp 709-717.
- Cronim Jr, J.J., Taylor, S.A, (1992), "Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension", *Journal of Marketing* 56, pp.55-68
- Dewi, M, et al, (2001), "Karakteristik Operasional Angkutan Ojek Di Kota Semarang", *Proseeding Simposium IV FSTPT*, Udayana Bali.
- Hair, J.F., W.C. Black, B.J. Babin, R.E. Anderson, and R.L. Tatham, (2006), *Multivariate Data Analysis*, Sixth Edition, Pearson Education, Inc., New Jersey.
- Joewono, T. Basuki & Kubota, Hisahsi, (2007), "User Perception of Private Paratransit Operation in Indonesia", *Journal of Public Transportation* Vo. 10. No.4.
- Litman, T, (2008), "Evaluating Public Transit Benefit and Cost", *Victoria Transport Policy Inst.*, Canada.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L, (1994), "Alternative Scales for Measuring Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 70 (3), pp.201-230.
- Soegijoko, Budhy Tjahyati, (1982), *Intemediate Public Transportation For Developing Countries. Case study: Bandung, Indonesia*, Dissertation, MIT.
- Susantono, B, (2002), "Transportasi Informal di Perkotaan", *Sustainable Transportation Action Network*, URDI Vol 12..
- Teas, R. Kenneth, (1993), "Expectations, Performance, Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 57. ABI/Inform Global
- Tjiptono, Fandy, (2000), *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- TRB, (1999), "A Handbook for Measurement Customer Satisfaction and Service Quality", *TCRP Report 47*, National Research Council, Washington D.C.
- Wijanto, Setyo Hari, (2008), *Structural Equation Modelling engan LISREL 8.8, Konsep dan Tutorial*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D, (2009), *Services Marketing, 5th Edition*, Mc Graw Hill, Singapore.