

DIMENSI KUALITAS JASA *PUBLIC TRANSPORTATION*

Oleh:
Heru Purnomo
Haryanto
Prodi Manajemen FEB UNS

ABSTRACT

The service company faces problem more complexity than manufacture because customer is involved in the process. As a result, study about service quality is an interesting area. The purpose of this research is to design the dimension of service quality in public transportation.

Collecting data used questionnaire designed through FGD, in-depth interview, and panelist team. After the draft of questionnaire is reviewed by face validity, it was distributed to 400 participants who have took the campus bus. There were 243 data that were further analyzed after screening process be completed.

Exploratory factor analysis (EFA), convergent validity, discriminant validity, and SEM Lisrel were applied to examine the dimension of service quality. The results showed that there is four dimension of service quality, namely: reliability; crew's attitude; onboard amenity; and operational performance. The score's AVE of each dimension is 0.686; 0.654; 0.508; and 0.618 respectively. Furthermore, the score of RMSEA is 0.060; SRMR is 0.052; and GFI is 0.91, it means the dimension's construction is fit.

Key Words: Service Quality, Public Transportation

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perusahaan jasa menghadapi kompleksitas yang berbeda dengan manufaktur. Kompleksitas tersebut sebagai salah satu dampak keterlibatan langsung konsumen dalam proses *delivery* jasa. Hal tersebut menjadikan konsumen melakukan beragam evaluasi terhadap kualitas jasa (*service quality-ServQual*). Kualitas jasa merupakan pengharapan dan persepsi terhadap jasa (Parasuraman *et al.*, 1985 dalam Wen, Lan, & Cheng, 2005).

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas jasa memiliki dimensi, hal ini mengindikasikan bahwa kualitas jasa dibentuk oleh *latent variable*, bukan melalui *observed variable* secara langsung. Gronroos (2001) menyatakan bahwa kualitas jasa terbagi atas dimensi fungsional dan dimensi teknis. Dimensi fungsional bertumpu pada kemampuan pada saat melakukan *delivery* proses, sedangkan dimensi teknis merupakan *outcome* dari proses, apa yang konsumen terima sebagai hasil interaksi antara konsumen dengan penyedia jasa.

Berbeda dengan hasil penelitian Gronroos, Parasuraman, Zethaml, & Berry (1988) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa, yakni *responsiveness, reliability, tangible, empathy, dan assurance*. Penelitian Parasuraman dilakukan di berbagai bidang jasa, yakni perbankan, perusahaan kartu kredit, *repair & maintenance company*, dan *long distance telephone company*.

Pengukuran dimensi kualitas jasa juga terjadi variasi dalam setting transportasi. Sumaedi, Mahatma, Bakti, & Yarmen (2012) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa, yakni *safety, comfort, performance & reliability, crew's attitude, dan condition of vehicles & facilities*. Sedangkan hasil penelitian Wen *et al.* (2005) menunjukkan bahwa terbentuk empat dimensi kualitas jasa bidang transportasi yang meliputi *onboard amenity, crew's attitude, station performance, dan operational performance*. Kedua penelitian menggunakan *public transportation* sebagai setting penelitian, namun berada dalam negara yang berbeda tingkat kemajuaan ekonominya.

Mendasarkan variasi hasil penelitian tersebut, maka menarik untuk dilakukan kajian lanjut. Kajian ini dilakukan dalam setting *public transportation* yang bersifat khusus, yakni bus kampus. Bus kampus di UNS memiliki perbedaan dengan *public transportation* dalam hal tariff dan bus station. Tarif bus kampus UNS tidak ditetapkan secara pasti, sehingga tarif bersifat sukarela. Hal yang sama juga berlaku untuk fasilitas halte (bus station), tidak terdapat halte secara fisik, namun demikian perhentian bus dilakukan di tiap fakultas.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah perbedaan fasilitas dan pelayanan bidang *public transportation* mempengaruhi persepsi dan evaluasi konsumen terhadap kualitas jasa. Oleh karena itu *research question* penelitian ini adalah meliputi apa dimensi kualitas jasa public transportation?

Tujuan Penelitian

Mendasarkan *research question*, tujuan penelitian ini adalah menganalisis dimensi kualitas jasa untuk *public transportation*. Analisis didisain untuk menghasilkan dimensi konstruksi kualitas jasa.

Kegunaan Penelitian

Hasil studi bermanfaat bagi akademisi dalam pengembangan konsep kualitas jasa. Pengembangan ini perlu dilakukan, karena cakupan jasa semakin luas dan kompleks sebagai dampak kompetisi. Selain itu, kajian ini juga bermanfaat bagi praktisis dalam upaya memberikan pelayanan terbaik melalui maksimalisasi kualitas jasa.

Tinjauan Literatur

Jasa memiliki karakter yang unik. Keunikan tersebut terjadi karena jasa bersifat *intangibile, inseparability, variability, dan perishability* (Kotler, 2000). Oleh karena itu, konsumen melakukan evaluasi jasa bersamaan dengan proses jasa tersebut di *delivery*. Rangkaian aktifitas evaluasi konsumen meliputi evaluasi terhadap struktur, proses, dan *outcome* (Tjiptono, 1997). Berdasarkan kompleksitas tersebut hasil kajian bidang jasa menunjukkan terdapatnya dimensi kualitas jasa.

Dimensi kualitas jasa bisa ditinjau dari *outcome* dan bisa juga berdasarkan proses. Gronroos (2001) dalam studinya menunjukkan bahwa dimensi kualitas jasa meliputi dimensi tehnikal dan dimensi fungsional. Dimensi tehnikal berkaitan dengan proses *delivery* jasa, sedangkan dimensi fungsional merupakan evaluasi terhadap *outcome* jasa. Kajian ini menekankan pada pentingnya interaksi yang berkualitas antara konsumen dengan provider jasa, kekuatan interaksi berdampak pada penilaian kualitas jasa.

Parasuraman *et al.* (1988) melakukan penelitian terhadap empat setting jasa yang berbeda. Hasil penelitian menghasilkan 22 item kualitas jasa yang tereduksi dalam lima dimensi, yakni 1) *Tangible*. *Tangible* merupakan dimensi yang berfokus pada hal-hal fisik yang bisa dievaluasi langsung konsumen; 2) *Responsiveness*. *Responsiveness* menunjukkan keinginan yang tulus dari provider dalam membantu konsumen; 3) *Reliability*. *Reliability* adalah kemampuan memenuhi janji secara akurat; 4) *Assurance*. *Assurance* merujuk pada pengetahuan dan kemampuan provider dalam menumbuhkan rasa percaya konsumen; 5) terakhir adalah *Emphaty*. *Emphaty* adalah kepedulian provider terhadap konsumen.

Kajian tersebut memberi jalan bagi peneliti-peneliti selanjutnya untuk menguji dalam berbagai setting dan juga mengkonstruksi kembali dimensi-dimensi kualitas jasa. Kajian dalam setting jasa transportasi juga menunjukkan hasil yang menarik. Ga & Sa (2007) melakukan penelitian di Spanyol bidang *public transportation*, menyatakan bahwa dimensi kualitas jasa meliputi *tangibility*, *reliability*, *receptivity*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil kajian tersebut memiliki kesamaan dengan kajian dari Parasuraman, perbedaan pada dimensi *receptivity* yang menekankan pada kecepatan dan kesiapan provider dalam pelayanan.

Hasil berbeda ditunjukkan oleh Wen *et al.* (2005) dalam penelitian *public transportation* di Taiwan, yang menyatakan adanya empat dimensi. Keempat dimensi tersebut adalah *onboard amenity*, *crew's attitude*, *station performance*, dan *operational performance*. Dimensi ini mengevaluasi vehicle, staff provider, dan fasilitas terkait yang diberikan oleh provider. Hasil yang tidak berbeda jauh adalah studi yang dilakukan oleh Sumaedi *et al.* (2012) dalam setting *public transportation* di ibu kota Indonesia. Sumaedi menyatakan bahwa terdapat lima dimensi yang meliputi *safety*, *comfort*, *performance & reliability*, *crew's attitude*, dan *condition of vehicles & facilities*. Studi ini juga mengevaluasi tentang vehicle dan staff.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan *exploratory research*. *Exploratory research* diaplikasikan dalam penelitian ini untuk menganalisis dimensi kualitas jasa. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sebelas Maret. Sampel adalah sebagian populasi yang merepresentasikan keseluruhan populasi (Sekaran, 1992). Metode pengambilan sampel dalam penelitian adalah *purposive sampling*, yakni pemilihan anggota sampel yang menjadi anggota populasi dengan kriteria tertentu (Sekaran, 1992). Kriteria sampel meliputi responden yang pernah menggunakan transportasi umum (bus kampus) sehingga mengetahui dengan benar kondisi transportasi umum. Berikut adalah profile responden.

Tabel 1 : Profile Responden

Keterangan	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Usia (tahun)		
15 - 20	165	70.2
21 - 25	69	29.4
> 25	1	0.4
Gender		
Pria	42	17.4
Wanita	200	82.6
Pendidikan (Tempuh)		
D3	64	26.4
S1	174	71.9
S2	4	1.7
Uang Saku (Rp)		
≤ 1 Juta	197	81.7
1-3 Juta	39	16.2
> 3 Juta	5	2.1
Kndrn Pribadi		
Motor	163	67.4
Mobil	3	1.2
Frekuensi Bus		
Tiap Hari	10	4.1
Seminggu	37	15.4
Sebulan	41	17
Tdk Pasti	153	63.5

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia kisaran 17-20. Kisaran ini merupakan kisaran usia mahasiswa level D3 dan atau S1. Hasil ini sinkron dengan *profile* responden untuk pendidikan yang sedang ditempuh, yakni mayoritas sedang menempuh pendidikan level S1. Hasil selanjutnya menginformasikan bahwa mayoritas responden penelitian ini adalah mahasiswi (82.6%).

Ditinjau dari besaran uang saku, sebagian besar responden mendapatkan uang saku kurang dari atau sama dengan Rp 1.000.000,00, hasil ini mengindikasikan bahwa responden penelitian ini berada pada level yang relatif tidak jauh berbeda dalam hal tingkat ekonomi. Selanjutnya,

berdasarkan kepemilikan kendaraan pribadi, responden penelitian menyatakan bahwa mayoritas memiliki sepeda motor sebagai kendaraan pribadi (67.4%). Walaupun memiliki kendaraan pribadi, responden masih bersedia menggunakan bus kampus sebagai sarana transportasi. Penggunaan bus kampus oleh responden bukan merupakan pilihan tunggal, hal ini terbukti bahwa sebagian besar responden menggunakan bus kampus tidak secara reguler (63.5%)

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Instrumen penelitian (kuesioner) didisain melalui pendekatan EFA (*Exploratory Factor Analysis*). Tahapan dalam penyusunan instrumen penelitian ini adalah:

1.1. *Focus Group Discussion*

FGD dilaksanakan dengan mengumpulkan konsumen bus kampus untuk mendiskusikan hal-hal apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen tersebut dalam memilih menggunakan moda transportasi bus kampus. FGD diikuti oleh 20 peserta yang merupakan mahasiswa UNS dari berbagai fakultas, yakni FEB, FKIP, FSSR.

1.2. *Indepth Interview*

Berdasarkan FGD, peneliti melakukan diskusi lebih dalam dengan beberapa responden terpilih yang memiliki pengetahuan atau pengalaman menggunakan bus kampus. *Indepth interview* dilakukan terhadap 10 mahasiswa pengguna bus kampus UNS. Hasil ini melengkapi hasil FGD.

1.3. *Analisis Panelist*

Hasil FGD dan *indepth interview* adalah rancangan kuesioner. Beberapa responden yang peneliti yakini memiliki kapabilitas untuk menilai derajat kepentingan item pertanyaan dengan kondisi riil bus kampus diundang. Pemilihan *panelist* berdasarkan kriteria utama yakni yang pernah beberapa kali menggunakan bus kampus dan juga bus umum. Kriteria tersebut didasarkan bahwa *panelist* bisa membuat komparasi yang lebih baik antara bus kampus dengan bus umum sehingga bisa membuat rekomendasi terhadap indikator yang bisa mengukur pelayanan bus kampus.

Hasil penilaian *panelist* menunjukkan bahwa sebagian besar item kuesioner memiliki derajat kepentingan yang tinggi dalam penilaian kualitas jasa bus kampus. Namun demikian, terdapat beberapa item yang didrop, misal fasilitas kebersihan dalam bus kampus, fasilitas hiburan dalam bus kampus.

1.4. *Face Validity*

Tahap ini, peneliti memberikan draft kuesioner kepada beberapa responden terpilih. Responden berfokus pada penilaian pilihan diksi (kata) yang tepat terhadap item kuesioner. Selain itu juga mengenai pemahaman responden terhadap maksud item kuesioner. Hasil tahap ini memberi masukan bahwa beberapa kata dalam item kuesioner diganti, struktur kalimat dirubah untuk memperjelas maksud pernyataan kuesioner.

1.5. *Uji Validitas*

Pengujian instrumen dengan sampel kecil ditujukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Ketika pengujian sampel kecil memenuhi kriteria tersebut, maka probabilitas sampel penuh (sampel besar) untuk memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas semakin besar.

Pengujian validitas menggunakan *exploratory factor analysis* (EFA). *Rule of thumb* pengujian berdasarkan nilai *factor loading* sama dengan atau lebih besar 0.4. Terdapat 23 item mengukur kualitas jasa berdasarkan proses *exploratory*. Selanjutnya, 23 item tersebut dilakukan proses EFA dengan sampel sebesar 125 responden. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.: EFA Kualitas Jasa
Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
SQ1			.611	
SQ2			.696	
SQ3			.633	
SQ4			.702	
SQ5			.645	
SQ6				.700
SQ8		.721		
SQ9		.840		
SQ10		.800		
SQ11		.762		
SQ14	.793			
SQ15	.880			
SQ16				.740
SQ17	.752			
SQ20	.838			
SQ21	.650			
SQ23				.774

Tabel 1 menunjukkan bahwa pengujian dengan sampel 125 terbentuk 4 dimensi. Selain itu juga, beberapa item tidak memenuhi kriteria uji validitas sehingga dilakukan proses *dropping*. Item tersebut meliputi SQ7, SQ18, SQ19, SQ22, SQ25, dan SQ 26.

Pengujian berlanjut dengan menggunakan data sampel besar, hal ini untuk memastikan konsistensi hasil pengujian dengan pengujian sampel kecil. Hasil pengujian sampel besar menggunakan CFA. Hasil secara keseluruhan ditampilkan Tabel 2.

Tabel 2.: CFA Kualitas Jasa

	1	2	3	4
SQ1			.547	
SQ2			.624	
SQ3			.673	
SQ4			.755	
SQ5			.661	
SQ6				.679
SQ8		.717		
SQ9		.837		
SQ10		.755		
SQ11		.780		
SQ14	.828			
SQ15	.875			
SQ16				.704
SQ17	.790			
SQ20	.853			
SQ21	.641			
SQ23				.747

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 7 iterations.

Tabel 2. mengindikasikan bahwa dimensi kualitas jasa tidak mengalami perubahan. Kualitas jasa tetap memiliki 4 dimensi, dengan masing-masing dimensi terdiri dari item-item yang sama seperti saat pengujian sampel kecil. Berdasarkan nilai *loading*, seluruh item memiliki factor loading di atas 0.4, hal ini menunjukkan bahwa item setiap dimensi kualitas jasa valid.

1.6. Reliabilitas

Setelah instrumen lolos uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan konsistensi instrumen penelitian dalam pengumpulan data. *Rule of thumb* uji ini adalah nilai cronbach alpha ≥ 0.6 . Hasil selengkapnya ditampilkan di Tabel 3. Tabel tersebut mengindikasikan bahwa seluruh variabel memenuhi *rule of thumb* reliabilitas. Jadi, indikator pengukur dimensi kualitas dinyatakan reliabel.

Tabel 3.: Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
DSQ1	.882

DSQ2	.820
DSQ3	.690
DSQ4	.690

1.7. Dimensi Kualitas Jasa

Hasil analisis EFA dan juga CFA mengindikasikan bahwa kekuatan hubungan antara indikator dengan konstruk (dimensi) secara statistik dinyatakan kuat, terbukti dari nilai *loading factor* diatas 0.4. Walaupun demikian, pengujian *convergent* dan *discriminant validity* tetap dilakukan untuk memastikan hubungan indikator dan konstruk (dimensi) benar-benar rigid.

1.7.1. Convergent Validity

Pengujian *convergent validity* bertujuan untuk menganalisis keeratan indikator dengan konstraknya. Artinya, indikator yang memiliki hubungan yang kuat menunjukkan bahwa indikator tersebut benar-benar mengukur konstruk yang seharusnya diukur. Hasil analisis didasarkan pada nilai *estimates regression weight* dan AVE. Skor AVE diatas atau sama dengan 0.5 menunjukkan bahwa indikator tersebut benar-benar mengukur konstraknya.

Pengujian *convergent validity* menginformasikan bahwa seluruh indikator dimensi kualitas jasa dinyatakan valid, terbukti dengan nilai *factor loading* diatas 0.4. Namun, dimensi DSQ3 memiliki nilai AVE dibawah 0.5, yakni sebesar 0.451. Sedangkan DSQ1, DSQ2, dan DSQ4 memenuhi kaidah AVE diatas 0.5 (lihat Tabel 5.7). Oleh karena itu, DSQ3 perlu analisis lanjut. Nilai *factor loading* SQ1 dalam konstruk (dimensi) DSQ3 terendah dibandingkan indikator yang lain. Berdasarkan hal tersebut, maka SQ1 didrop. Hasil menunjukkan nilai AVE menjadi 0.508. Jadi, setelah indikator SQ1 didrop, seluruh indikator secara *convergent* dinyatakan valid. Sedangkan skor cronbach alpha mengalami penurunan, namun tetap reliabel.

Tabel 4.: Uji *Convergent Validity*

Konstruk	<i>Factor Loading</i>	AVE	α	Keterangan
DSQ1		0.686	0.882	
	SQ14	0.831		Valid
	SQ15	0.88		Valid
	SQ17	0.781		Valid
	SQ20	0.835		Valid
	SQ21	0.586		Valid
DSQ2		0.654	0.82	
	SQ8	0.748		Valid
	SQ9	0.846		Valid
	SQ10	0.763		Valid
	SQ11	0.755		Valid
DSQ3		0.508 (0.451)	0.676 (0.69)	
	SQ2	0.628		Valid
	SQ3	0.689		Valid
	SQ4	0.753		Valid
	SQ5	0.647		Valid
DSQ4		0.618	0.69	
	SQ6	0.639		Valid
	SQ16	0.676		Valid
	SQ23	0.743		Valid

1.7.2. *Discriminant Validity*

Pengujian mendasarkan asumsi bahwa setiap konstruk adalah unik sehingga tidak berhubungan dengan konstruk lainnya. Secara statistik, uji ini menggunakan *correlation* antar konstruk. *Rule of thumb* dalam analisis ini adalah skor korelasi antar konstruk seharusnya kurang dari 0.5.

Tabel 5.: Korelasi Antar Dimensi

Korelasi	
	DSQ1
DSQ1	1
DSQ2	0.315
DSQ3	0.228
DSQ4	0.383

Tabel 5.8. merupakan nilai korelasi antar konstruk (dimensi) kualitas jasa. Koelasi antar konstruk tidak ada yang diatas 0.5, oleh karena itu secara *discriminat validity* maka indikator pengukur konstruk (dimensi) dinyatakan valid.

1.7.3. *Goodness of Fit*

Analisis Lisrel 8.8 diaplikasikan untuk menguji *goodness of fit* dimensi yang kualitas jasa. Mendasarkan nilai parameter RMSEA dibawah 0.08, yakni 0.060 dan nilai SRMR dibawah 0.08, yakni 0,052 serta skor GFI diatas 0.9, yaitu 0,91 maka konstruksian dimensi kualitas jasa memenuhi unsur fit.

Pembahasan

Berdasarkan hasil EFA, *convergent validity*, dan *discriminant validity*, terdapat 4 dimensi kualitas jasa. Dimensi pertama (DSQ1) merupakan dimensi yang mengukur tentang ketepatan pelayanan bus. Dimensi ini mencakup hal jadwal jelas, jadwal mudah dipahami, tepat waktu, jadwal kedatangan, dan jadwal sampai tujuan. Hasil ini ada kesamaan dengan dimensi kualitas jasa dari Sumaedi *et al.* (2012), yakni dimensi *reliability*. Oleh karena itu, dimensi ini diberi nama dimensi *reliability*.

Dimensi kedua (DSQ2) tentang sikap crew, meliputi indikator tentang kesopanan, bersahabat, responsif, dan aktif dalam pelayanan. Hasil tersebut memiliki kemiripan dengan hasil dimensi kualitas jasa dari Sumaedi *et al.* (2012); Wen *et al.* (2005) dengan nama dimensi *crew's attitude*. Berdasarkan hal tersebut maka dimensi kedua dalam penelitian ini diberi nama dimensi *crew's attitude*.

Dimensi ketiga (DSQ3) merupakan dimensi yang mengungkap kondisi infrastruktur alat transportasi. Dimensi ini terdiri dari kebersihan interior, kenyamanan bus, kenyamanan tempat duduk, dan kelapangan tempat duduk. DSQ3 tersebut memiliki kemiripan dengan dimensi

onboard amenity variabel kualitas jasa dalam penelitian tentang *public transportation* dari Wen, Lan, & Cheng (2005). Oleh karena itu, DSQ1 dalam penelitian ini diberi nama *onboard amenity*.

Terakhir, dimensi keempat (DSQ4) adalah dimensi yang mengungkap tentang keamanan saat berkendara. Indikator yang termasuk dalam dimensi ini adalah bus berjalan dengan nyaman, dikemudikan secara aman, dikemudikan tidak ugal-ugalan. Kemiripan dimensi ini dengan dimensi *operational performance* (Wen *et al.*, 2005) menjadikan dimensi ini diberi nama yang sama, yakni dimensi *operational performance*.

Konstruksi awal dimensi kualitas jasa penelitian ini mengacu pada kualitas jasa (*service quality*) dari Parasuraman, Zethaml, & Berry (1988) yang terdiri lima dimensi, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance*. Namun, setting penelitian yang relatif berbeda menjadikan proses *exploratory* harus dilakukan. Setting penelitian ini merupakan kategori *public transportation* yang bersifat khusus, yakni bus kampus. Kekhususan setting yakni konsumen tidak dikenakan tarif pasti, konsumen disarankan membayar secara sukarela. Oleh karena itu, proses *exploratory* dilakukan dengan indentifikasi indikator-indikator kualitas jasa berdasarkan pendapat dari responden konsumen bus kampus. Selama proses berlangsung, dimensi kualitas jasa hasil penelitian Parasuraman *et al.*(1988); Sumaedi *et al.*(2012); Wen *et al.* (2005) dijadikan acuan.

Secara keseluruhan, dimensi kualitas jasa yang teridentifikasi tidak berbeda jauh dari dimensi kualitas jasa versi Wen *et al.* (2005). Perbedaan terjadi pada dimensi *station performance* versi Wen *et al.* , hal ini dipengaruhi oleh kondisi lapangan yang mana tidak ada halte secara fisik di setiap fakultas di UNS. Halte hanya bersifat bayangan yang disepakati secara umum, sehingga tidak bisa dipersepsikan secara riil

Kesimpulan

Dimensi kualitas jasa dipengaruhi oleh setting penelitian. Perbedaan setting penelitian menghasilkan hasil yang bervariasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam setting *public transportation* yang bersifat khusus, terdapat empat dimensi kualitas jasa. Dimensi tersebut adalah *reliability*, *crew's attitude*, *onboard amenity*, dan *operational performance*.

Studi ini menyarankan untuk dilakukan penelitian mendalam dalam setting yang berbeda di bidang *public transportation* di Indonesia. Pengujian ini diharapkan bisa menguji generalisasi dimensi kualitas jasa.

DAFTAR PUSTAKA

Ga, J. C., & Sa, M. (2007). Effects of service quality dimensions on behavioural purchase intentions. *Managing Service Quality*, 17(2), 134–151. doi:10.1108/09604520710735164

- Gronroos, C. (2001). A Service Quality Model And Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4).
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zethaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(Spring), 12–40.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (Second Edi.). Singapore: John Willey & Sons, Inc.
- Sumaedi, S., Mahatma, I. G., Bakti, Y., & Yarmen, M. (2012). The Empirical Study Of Public Transport Passengers ' Behavioral Intentions : The Roles Of Service Quality , Perceived Sacrifice , Perceived Value , And Satisfaction (Case Study : Paratransit Passengers In Jakarta , Indonesia). *International Journal for Traffic and Transport Engeneering*, 2(1), 83–97.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wen, C., Lan, L. W., & Cheng, H. (2005). Structural Equation Modeling to Determine Passenger Loyalty Toward Intercity Bus Services. *Journal of the Transportation Research Board*, (1927), 249–255.