

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PERILAKU INDIVIDU DALAM PENGAMBILAN
KEPUTUSAN PENGGUNAAN BUS TRANS JOGJA
SEBELUM PANDEMI SAAT PANDEMI HINGGA
PASCA PANDEMI COVID-19**



MIKHA ANGIE REBECCA PUNGUS

No. Mhs: 205103246

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2022



Program Studi Magister

Teknik Sipil

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PENGESAHAN TESIS

Nama : MIKHA ANGIE REBECCA PUNGUS
Nomor Mahasiswa : 205103246
Konsentrasi : Tranportasi
Judul tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perilaku Individu
Dalam Pengambilan Keputusan Penggunaan Bus
Trans Jogja Sebelum Pandemi Saat Pandemi Hingga
Pasca Pandemi Covid-19

Nama Pembimbing

Dr. Ir. Imam Basuki, M.T

Tanggal

21/07/2022
.....

Tanda tangan



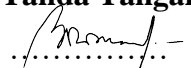

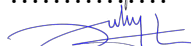
Program Studi Magister

Teknik Sipil


UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PENGESAHAN TESIS

Nama : MIKHA ANGIE REBECCA PUNGUS
Nomor Mahasiswa : 205103246
Konsentrasi : Tranportasi
Judul tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perilaku Individu
Dalam Pengambilan Keputusan Penggunaan Bus Trans
Jogja Sebelum Pandemi Saat Pandemi Hingga Pasca
Pandemi Covid-19

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
1. Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.	21/07/2022	
2. Dr. Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M.T.	
3. Dr. .Eng. Luky Handoko, S.T., M.Eng.	

Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil


Dr. Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M.T.

PERNYATAAN

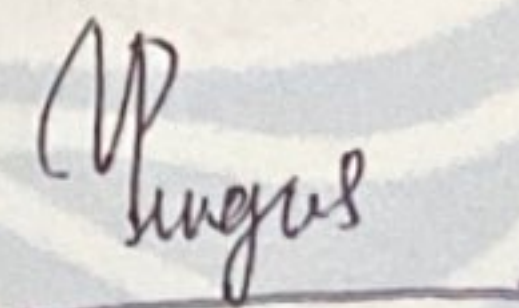
Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perilaku Individu Dalam Pengambilan Keputusan Penggunaan Bus Trans Jogja Sebelum Pandemi Saat Pandemi Hingga Pasca Pandemi Covid-19

Benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan, baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tesis ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tesis Saya merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, July 2022

Yang membuat pernyataan



Mikha Angie Rebecca Pungus

KATA HANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, cinta serta kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan segala baik yang merupakan syarat menyelesaikan pendidikan tinggi Program Strata-2 di Fakultas Teknik Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini tidak mungkin diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tesis ini, antara lain:

1. Bapak Dr.Eng. Luky Handoko, S.T., M.Eng., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T., selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Dr. Ir. Imam Basuki, M.T selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, sabar dalam memberikan arahan, petunjuk dan sangat peduli terhadap penulis sehingga Tesis ini boleh terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mengajarkan dan memberikan ilmu pengetahuan dalam bidang teknik sipil yang sangat berguna bagi penulis.
5. Kedua orang tua, kakak-kakak, adik serta seluruh keluarga yang sudah memberi restu, dukungan, doa dan semangat dalam proses perkuliahan dari awal hingga pembuatan Tesis ini sehingga boleh berjalan dengan lancar.

6. Sahabat-sahabat terbaik antara lain FUDAIH (Geo, Sheren, Erika, Nyut, Nadya, Sindy, Lesie, Titty, dan Eby), Kost Feranissa (Vanesha, Ike, Desy, Helen, Nike), Rara, Rencya, Andika, Theo, Martha, Sarah dan Praisyy yang selalu support dalam suka maupun duka, memberikan warna selama perkuliahan dan menyelesaikan Tesis ini.
7. Yoshua Yordan Damaledo, S.T yang selalu sabar, memberikan semangat dan juga selalu menopang dalam doa dalam pembuatan Tesis.
8. Teman-teman kelas transportasi Magister Teknik Sipil UAJY angkatan 2020 yang telah membantu dalam proses pembelajaran selama kuliah di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi warna dan semangat dalam masa perkuliahan serta pihak yang membantu penulis menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tesis ini.

Yogyakarta, Juli 2022

Penulis

Mikha Angie Rebecca Pungus

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRAK	xv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah.....	3
II. TINJAUAN LITERATUR	5
2.1. Kualitas Pelayanan	5

2.2. Penelitian Sebelumnya	6
III. LANDASAN TEORI	10
3.1. Pengertian Covid-19	10
3.2. Cara Penyebaran Covid-19	10
3.3. Cara Penularan Covid-19	12
3.4. Adaptasi Kebiasaan Baru atau “ <i>New Normal</i> ”	12
3.5. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Angkutan Umum	14
3.5.1. Kualitas Pelayanan	14
3.5.2. Perilaku Penumpang	15
3.6. Kriteria Angkutan Umum	15
3.6.1. Indikator Standart Kinerja Pelayanan Angkutan Umum	16
IV. METODE PENELITIAN	18
4.1. Hipotesis	18
4.2. Jenis Penelitian	18
4.3. Metode Pengumpulan Data	19
4.3.1. Populasi dan Sampel	20
4.4. Definisi Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	21
4.4.1. Definisi Variabel	22
4.4.2. Operasional Variabel	23
4.4.3. Langkah Penelitian	25
4.5. Metode Analisis Data	27

4.5.1.	Model Pengukuran atau Outer Model.....	27
4.5.1.1.	Uji Validitas	27
4.5.1.2.	Reliabilitas	29
4.5.2.	Model Struktural atau Inner Model	29
4.5.3.	Uji Hipotesis	31
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
5.1.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	32
5.1.1.	Deskripsi Responden	33
5.1.2.	Analisis Pertanyaan Terbuka	39
5.1.2.1.	Frekuensi Penggunaan Trans Jogja.....	39
5.1.2.2.	Alasan Penggunaan Trans Jogja	40
5.1.2.3.	Tujuan Penggunaan Trans Jogja	41
5.2.	Analisis Statistik Data	43
5.2.1.	Analisis <i>Outer Model</i>	43
5.2.1.1.	<i>Convergent Validity</i>	43
5.2.1.2.	<i>Discriminant Validity</i>	54
5.2.2.	Analisis <i>Inner Model</i>	57
5.2.2.1	Koefisien Determinasi (R^2) <i>R-Square</i>	58
5.2.2.2	Penilaian <i>Goodness of fit</i> (GoF).....	62
5.2.2.3	Pengujian Hipotesis (<i>Path Coefficients dalam T- Statistics</i>).....	63
5.3	Pengambilan Keputusan Dalam Menggunakan Bus Trans Jogja.....	65

5.4	Pembahasan dan Diskusi Hasil Hipotesis.....	66
5.4.1.	Faktor Yang Mempengaruhi Rasa Aman Dan Nyaman Sebelum Pandemi, Saat Pandemi dan Pasca Pandemi	66
5.4.2.	Pengaruh Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Dalam Memilih Angkutan Umum Selama Pandemi	73
VI.	KESIMPULAN.....	87
6.1	Kesimpulan.....	87
6.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang	9
Tabel 3.1	Kriteria Angkutan Umum Ideal	16
Tabel 4.1	Operasional Variabel	23
Tabel 5.1	Domisili dan Jumlah Responden	32
Tabel 5.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 5.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 5.4	Klasifikasi Tingkat Pendidikan Responden	35
Tabel 5.5	Klasifikasi Pekerjaan Responden	36
Tabel 5.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Rumah Tangga Bulanan	37
Tabel 5.7	Klasifikasi Responden Berdasarkan Kepemilikan Mobil	37
Tabel 5.8	Klasifikasi Responden Berdasarkan Kepemilikan Motor	38
Tabel 5.9	Hasil Penggunaan Transportasi Trans Jogja Dalam Satu Minggu ...	39
Tabel 5.10	Hasil dari Alasan Penggunaan Trans Jogja	41
Tabel 5.11	Hasil Tujuan Penggunaan Trans Jogja	42
Tabel 5.12	Hasil <i>Outer Loadings</i> Tahap 1 Sebelum Pandemi	44
Tabel 5.13	Hasil <i>Outer Loadings</i> Tahap 2 Sebelum Pandemi	46
Tabel 5.14	Hasil <i>Outer Loadings</i> Tahap 1 Saat Pandemi	48
Tabel 5.15	Hasil <i>Outer Loadings</i> Tahap 2 Saat Pandemi	49
Tabel 5.16	Hasil <i>Outer Loadings</i> Tahap 3 Saat Pandemi	50
Tabel 5.17	Hasil <i>Outer Loadings</i> Tahap 1 Pasca Pandemi	52
Tabel 5.18	Hasil <i>Outer Loadings</i> Tahap 2 Pasca Pandemi	53
Tabel 5.19	Hasil <i>Cross Loading</i> Sebelum Pandemi	54
Tabel 5.20	Hasil <i>Cross Loading</i> Saat Pandemi	55
Tabel 5.21	Hasil <i>Cross Loading</i> Pasca Pandemi	55
Tabel 5.22	Hasil <i>Reability and Validity</i> Sebelum Pandemi	56
Tabel 5.23	Hasil <i>Reability and Validity</i> Sebelum Pandemi	56
Tabel 5.24	Hasil <i>Reability and Validity</i> Sebelum Pandemi	57
Tabel 5.25	Hasil <i>R Square</i> Sebelum Pandemi	58
Tabel 5.26	Hasil <i>R Square</i> Saat Pandemi	59
Tabel 5.27	Hasil <i>R Square</i> Pasca Pandemi	60
Tabel 5.28	Hasil <i>Normed Fit Index (NFI) Goodness of Fit</i> Sebelum Pandemi .	62
Tabel 5.29	Hasil <i>Normed Fit Index (NFI) Goodness of Fit</i> Saat Pandemi	62
Tabel 5.30	Hasil <i>Normed Fit Index (NFI) Goodness of Fit</i> Pasca Pandemi	62
Tabel 5.31	Hasil <i>T-Statistics</i> pada <i>Path Coefficients</i> Sebelum Pandemi	63
Tabel 5.32	Hasil <i>T-Statistics</i> pada <i>Path Coefficients</i> Saat Pandemi	64
Tabel 5.33	Hasil <i>T-Statistics</i> pada <i>Path Coefficients</i> Pasca Pandemi	65
Tabel 5.34	Hasil Pengambilan Keputusan Penumpang dengan jawaban Ya	66
Tabel 5.35	Hasil Pengambilan Keputusan Penumpang dengan jawaban Tidak	66
Tabel 5.36	Hasil Ringkasan <i>R Square</i>	70
Tabel 5.37	Hasil Ringkasan <i>Normed Fit Index (NFI) Goodness of Fit</i>	71
Tabel 5.38	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	72
Tabel 5.39	Perbandingan Situasi Sebelum Pandemi, Saat Pandemi dan Pasca Pandemi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hubungan Antar Variabel	23
Gambar 4.2 Bagan Alir Penelitian	27
Gambar 5.1 Diagram Persentase Domisili	33
Gambar 5.2 Diagram Persentase Jenis Kelamin	33
Gambar 5.3 Diagram Persentase Usia.....	34
Gambar 5.4 Diagram Persentase Tingkat Pendidikan.....	35
Gambar 5.5 Diagram Persentase Pekerjaan	36
Gambar 5.6 Diagram Persentase Pendapatan.....	37
Gambar 5.7 Diagram Persentase Kepemilikan Mobil.....	38
Gambar 5.8 Diagram Persentase Kepemilikan Motor	38
Gambar 5.9 Diagram Persentase Frekuensi Penggunaan Trans Jogja	40
Gambar 5.10 Diagram Persentase Alasan Penggunaan Trans Jogja.....	41
Gambar 5.11 Diagram Persentase Tujuan Penggunaan Trans Jogja.....	42
Gambar 5.12 <i>Outer Model-Step 1</i> Sebelum Pandemi	44
Gambar 5.13 <i>Outer Model-Step 2</i> Sebelum Pandemi	46
Gambar 5.14 <i>Outer Model-Step 1</i> Saat Pandemi	47
Gambar 5.15 <i>Outer Model-Step 2</i> Saat Pandemi	49
Gambar 5.16 <i>Outer Model-Step 3</i> Saat Pandemi	50
Gambar 5.17 <i>Outer Model-Step 1</i> Pasca Pandemi	51
Gambar 5.18 <i>Outer Model-Step 2</i> Pasca Pandemi	52
Gambar 5.19 Diagram R-Square Pengaruh Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen Sebelum Pandemi	58
Gambar 5.20 Grafik <i>R-Square</i> Sebelum Pandemi	59
Gambar 5.21 Diagram <i>R-Square</i> Pengaruh Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen Saat Pandemi.....	59
Gambar 5.22 Grafik <i>R-Square</i> Saat Pandemi	60
Gambar 5.23 Diagram <i>R-Square</i> Pengaruh Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen Pasca Pandemi	60
Gambar 5.24 Grafik <i>R-Square</i> Pasca Pandemi	61
Gambar 5.25 Diagram <i>R-Square</i> Pengaruh Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen.....	68
Gambar 5.26 Grafik <i>R-Square</i> Pasca Pandemi	69
Gambar 5.27 Kondisi dalam Bus Saat Pandemi	79
Gambar 5.28 Persamaan Struktural SEM Sebelum Pandemi	83
Gambar 5.29 Persamaan Struktural SEM Saat Pandemi	84
Gambar 5.30 Persamaan Struktural SEM Pasca Pandemi	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Klasifikasi Responden	90
Lampiran 2 Kuisisioner	124
Lampiran 3 Dokumentasi Pengumpulan Data	131



INTISARI

Penggunaan kendaraan pribadi kurang tepat ditengah pandemi karena akan menyebabkan kemacetan dan polusi, sehingga diperlukan solusi terhadap pelayanan angkutan umum yang aman dan nyaman sehingga pemilihan transportasi umum saat pandemi covid-19 dapat menjadi pilihan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan perilaku individu dalam pengambilan keputusan penggunaan bus trans jogja selama pandemi covid-19. Melalui faktor yang mempengaruhi rasa aman dan nyaman penggunaan angkutan umum perkotaan sebelum dan pasca pandemi serta mengetahui pengambilan keputusan masyarakat dalam pemilihan angkutan umum selama pandemi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan format terstruktur. Sampel penelitian ini diambil 425 responden berdasarkan jumlah penduduk yang ada di yogyakarta, sleman dan bantul.

Ada tiga kondisi yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu sebelum pandemi, saat pandemi dan pasca pandemi. Faktor-faktor yang mempengaruhi rasa aman dan nyaman sebelum pandemi adalah kualitas pelayanan diantaranya: kondisi waktu, jadwal, harga dan jarak. Perilaku individu yaitu protokol kesehatan dan *social distancing*. saat pandemi kualitas pelayanan yaitu harga. Perilaku individu yaitu penggunaan masker dan *hand sanitizer*. Kualitas pelayanan pada situasi pasca pandemi yaitu susunan tempat duduk, harga dan jarak. Perilaku individu yaitu penggunaan masker dan *hand sanitizer* serta *social distancing*, sehingga yang menjadi indikator yang dipengaruhi adalah jumlah penumpang, fasilitas dalam bus, kebersihan dan sirkulasi udara. Berdasarkan hasil tersebut, kualitas pelayanan dan perilaku individu mempengaruhi pengambilan keputusan dalam menggunakan trans jogja selama pandemi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perilaku Individu, Pengambilan Keputusan, Pandemi Covid-19.

ABSTRACT

In order to allow the community to choose public transportation during the COVID-19 pandemic, a solution for safe and enjoyable public transportation services is required. Using private automobiles during a pandemic is inappropriate because it will result in traffic and pollution. The goal of this study was to ascertain how individual behavior and service quality impacted choices regarding the utilization of Trans Jogja buses during the COVID-19 pandemic. Through understanding community decision-making in the use of public transportation during the epidemic and elements that affect users' sense of security and comfort when using urban public transportation before and after the pandemic.

The quantitative approach used in this study has a systematic nature. Based on the entire population of Yogyakarta, Sleman, and Bantul, 425 respondents were chosen to make up the sample for this study.

In this study, three situations before the pandemic, during the epidemic, and after the pandemic are examined. Before the epidemic, the level of service, which takes into account time constraints, schedules, costs, and distance, is a determining element in how secure and comfortable one feels. Individual behavior, including adherence to health rules and social seclusion. The price of a service during a pandemic is its quality. Individual actions include wearing masks and using hand sanitizer. The seating arrangement, cost, and distance all affect service quality in a post-pandemic environment. Individual behavior includes the use of masks, hand sanitizers, and social separation to prevent contamination.

Keywords: Service Quality, Individual Behavior, Decision Making, COVID-19 Pandemic