

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PREFERENSI PENGUNJUNG MALL
PANAKKUKANG MAKASSAR
TERHADAP PENGGUNAAN TRANSPORTASI UMUM
BERBASIS ONLINE DAN KONVENSIONAL**

**VISITOR PREFERENCE ANALYSIS OF PANAKKUKANG
MAKASSAR MALL
ON THE USE OF ONLINE AND CONVENTIONAL-BASED
PUBLIC TRANSPORTATION**

**A. M. RIFKI MUSYAF
D011 18 1343**



**PROGRAM SARJANA DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN (TUGAS AKHIR)

**ANALISIS PREFERENSI PENGUNJUNG MALL PANAKKUKANG MAKASSAR
TERHADAP PENGGUNAAN TRANSPORTASI UMUM BERBASIS *ONLINE* DAN
KONVENSIONAL**

Disusun dan diajukan oleh:

A. M. RIFKI MUSYAF

D011 18 1343

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin pada tanggal 14 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

menyetujui,

Pembimbing I,



Prof. Ir. Sakti Adji Adisasmitha, MSi, M.Eng.Sc, Ph.D
NIP: 196404221993031001

Pembimbing II,



Dr. Eng Muralia Hustim, ST, MT
NIP: 197204242000122001

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. H. M. Wihardi Tjaronge, ST, M.Eng
NIP: 196805292002121002

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, nama A. M. Rifki Musyaf, dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul " **Analisis Preferensi Pengunjung Mali Panakkukang Makassar terhadap Penggunaan Transportasi Umum Berbasis *Online* dan Konvensional**", adalah karya ilmiah penulis sendiri, dan belum pernah digunakan untuk mendapatkan gelar apapun dan dimanapun.

Karya ilmiah ini sepenuhnya milik penulis dan semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala resiko.

Gowa, Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



A. M. Rifki Musyaf

D011 18 1343

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Tugas akhir ini saya susun guna memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan studi program Strata I Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa selesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Keluarga tercinta, Bapak **Ir. Syamsul Bahrum** dan Ibu **Ir. A. Mulyani** serta kak **A. Munisah Ramadhani, S.KM.**, atas segala doa dan dukungan selama perkuliahan hingga pelaksanaan ujian.
2. Bapak **Prof. Dr.Eng. Ir. Muhammad Isran Ramli, ST., MT. IPM** selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
3. Bapak **Prof. Dr. H. Muh. Wihardi Tjaronge, S.T. M.Eng.** Sebagai Ketua Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Prof. Ir. Sakti Adji Adisasmita, MSi, M.Eng.Sc, Ph.D.** sebagai Pembimbing I dan Ibu **Dr.Eng. Muralia Hustim, ST., MT.** sebagai Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan.

5. Ibu Ir. **Hajriyanti Yatmar, ST., M.Eng.** dan Kak **Muhammad Ikhsan Sabil, ST.** yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Para dosen serta staf Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
7. Teman-teman Semut 18: **Afifah, Amrullah, Ana, Asmud, Asti, Candra, Egi, Eka, Feby, Hari, Hikma, Manaf, Mega C, Novi, Ricky, Yusril dan Sukma** yang senantiasa membantu dan menghibur selama masa perkuliahan.
8. Rekan-rekan mahasiswa Teknik Sipil Angkatan 2018 (TRANSISI 2019) yang telah memberikan semangat, dukungan doa, dan membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak sempat disebutkan satu persatu namanya. Semoga Tuhan membalas budi baik dengan amalan yang setimpal.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saya menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Gowa, Juni 2023

Penyusun

ABSTRAK

Transportasi adalah sarana untuk membantu masyarakat dalam beraktivitas terutama saat berpergian ke suatu tempat, saat ke pusat perbelanjaan seperti Mall Panakkukang di Makassar sendiri ada berbagai macam moda transportasi umum berbasis konvensional yang bisa digunakan yg cukup memadai dan terjangkau, namun disisi lain moda transportasi umum berbasis *online* yang berkembang juga menjadi pilihan utama karena menyuguhkan berbagai kemudahan sehingga preferensi pengunjung untuk kedua jenis transportasi membuat pengaruh pada pergerakan pengunjung Mall Panakkukang dan kondisi lalu lintas.

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner. Hasil dari penelitian ini yaitu melihat karakteristik individu pengunjung Mall Panakkukang, karakteristik perjalanan serta, persepsi dan preferensi Pengunjung Mall Panakkukang terhadap penggunaan Penggunaan transportasi umum berbasis *online* dan konvensional serta hubungan dari karakteristik individu dan perjalanan dengan Persepsi mengenai penggunaan 2 jenis Transportasi umum tadi.

Berdasarkan Analisis, pengunjung Mall Panakkukang cenderung menggunakan transportasi umum berbasis online dibandingkan konvensional karena pengelolaan lebih baik, lebih nyaman, lebih aman dan lebih praktis.

Kata Kunci: Transportasi Umum, *Online*, Konvensional, Preferensi, Pengunjung Mall Panakkukang

ABSTRACT

Transportation is a means to help people in their activities, especially when traveling somewhere, when going to shopping centers such as the Panakkukang Mall in Makassar itself, there are various conventional-based public transportation modes that can be used which are quite adequate and affordable, but on the other hand, online-based public transportation modes which is developing is also the main choice because it offers various conveniences so that visitor preferences for both types of transportation affect the movement of Panakkukang Mall visitors and traffic conditions.

This research is descriptive quantitative approach analysis using the questionnaire method. The results of this study are looking at the individual characteristics of Panakkukang Mall visitors, travel characteristics and, perceptions and preferences of Panakkukang Mall Visitors towards the use of online and conventional-based public transportation as well as the relationship between individual and travel characteristics with perceptions regarding the use of the 2 types of public transportation earlier.

Based on the analysis, visitors to Panakkukang Mall tend to use online-based public transportation compared to conventional ones because management is better, more comfortable, safer and more practical.

Keywords: *Public Transportation, Online, Conventional, Preference, Panakkukang Mall Visitors*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Batasan Masalah.....	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Transportasi	10
B. Moda Transportasi	13
C. Preferensi	16
D. Pengunjung	19
E. Karakteristik Individu	20
F. Karakteristik Perjalanan	21
G. Karakteristik Transportasi.....	23
H. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
I. Hasil Analisis Menggunakan Software SPSS.....	26
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	31
A. Kerangka Kerja Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	33
C. Jenis Data Penelitian.....	33
D. Jenis Penelitian	34

E. Pengambilan Data	34
F. Teknik Pengumpulan Data dan Penyebaran Kuesioner	37
G. Uji Hipotesis	38
H. Metode Penyajian Analisa Data	39
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Karakteristik Individu dan Perjalanan Pengunjung Mall Panakkukang Makassar	41
B. Persepsi Responden terhadap Kinerja Transportasi Online dan Transportasi Konvensional	64
C. Hubungan Karakteristik Pengunjung Mall Panakkukang terhadap Preferensi Moda Transportasi ke Mall Panakkukang	81
D. Pengujian Hipotesis.....	141
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	150
A. Kesimpulan.....	150
B. Saran.....	153
DAFTAR PUSTAKA.....	154

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Alir Prosedur Penelitian	32
Gambar 2. Lokasi Penelitian	33
Gambar 3. Tabel Isaac & Michael (1981)	36
Gambar 4. Grafik Jenis Kelamin Responden	42
Gambar 5. Grafik Umur Responden	43
Gambar 6. Grafik Pendidikan Terakhir Responden	44
Gambar 7. Grafik Pekerjaan Responden	45
Gambar 8. Grafik Penghasilan Responden	47
Gambar 9. Grafik Kedudukan Dalam Keluarga Responden	48
Gambar 10. Grafik Jumlah Anggota Keluarga Responden	49
Gambar 11. Grafik Jenis Kendaraan Yang Dimiliki Responden.....	50
Gambar 12. Grafik Jenis Kepemilikan Sepeda Motor Responden	51
Gambar 13. Grafik Jenis Kepemilikan Sepeda Mobil Responden.....	52
Gambar 14. Grafik Moda Transportasi Perjalanan Pergi	54
Gambar 15. Grafik Moda Transportasi Perjalanan Pulang	55
Gambar 16. Grafik Biaya Perjalanan Pergi	56
Gambar 17. Grafik Biaya Perjalanan Pulang	58
Gambar 18. Grafik Waktu Tempuh Perjalanan Pergi.....	59
Gambar 19. Grafik Waktu Tempuh Perjalanan Pulang	60
Gambar 20. Grafik Jarak Tempuh Perjalanan.....	62
Gambar 21. Grafik Frekuensi Perjalanan ke Mall Panakkukang perbulan	63
Gambar 22. Grafik Persepsi Efisiensi Tarif dan Fasilitas Transportasi Online untuk ke MP	64
Gambar 23. Grafik Persepsi Kemudahan Memperoleh Akses Transportasi Online untuk ke MP.....	67
Gambar 24. Grafik Persepsi Kebersihan dan Kesejukan pada Transportasi Online	67
Gambar 25. Grafik Persepsi Kenyamanan Tempat Duduk	68
Gambar 26. Grafik Persepsi Kredibilitas Sopir dalam Perjalanan	69

Gambar 27. Grafik Persepsi Keamanan terhadap Tindakan Kriminal.....	70
Gambar 28. Grafik Persepsi Efisiensi Tarif dan Fasilitas Transportasi Konvensional untuk ke MP	71
Gambar 29. Grafik Persepsi Kemudahan Memperoleh Akses Transportasi Konvensional untuk ke MP	72
Gambar 30. Grafik Persepsi Kebersihan dan Kesejukan pada Transportasi Konvensional	73
Gambar 31. Grafik Persepsi Kenyamanan Tempat Duduk	74
Gambar 32. Grafik Persepsi Kredibilitas Sopir dalam Perjalanan	75
Gambar 33. Grafik Persepsi Keamanan terhadap Tindakan Kriminal.....	76
Gambar 34. Grafik Moda Transportasi dengan pengelolaan yang Lebih Baik	77
Gambar 35. Grafik Moda Transportasi yang lebih nyaman digunakan	78
Gambar 36. Grafik Moda Transportasi dengan sistem keamanan yang Lebih Baik	79
Gambar 37. Grafik Moda Transportasi yang lebih praktis digunakan	80
Gambar 38. Hubungan Jenis Kelamin terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	81
Gambar 39. Hubungan Umur terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	82
Gambar 40. Hubungan Pendidikan Terakhir terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	83
Gambar 41. Hubungan Pekerjaan terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	84
Gambar 42. Hubungan Penghasilan terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	85
Gambar 43. Hubungan Kedudukan dalam Keluarga terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	86
Gambar 44. Hubungan Jenis Kendaraan yang dimiliki terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	87

Gambar 45. Hubungan Moda Transportasi Pergi terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	88
Gambar 46. Hubungan Moda Transportasi Pulang terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	89
Gambar 47. Hubungan Biaya Perjalanan Pergi terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	90
Gambar 48. Hubungan Biaya Perjalanan Pulang terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	91
Gambar 49. Hubungan Waktu Tempuh Perjalanan Pergi terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik.....	92
Gambar 50. Hubungan Waktu Tempuh Perjalanan Pulang terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik.....	93
Gambar 51. Hubungan Jarak Tempuh Perjalanan terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	94
Gambar 52. Hubungan Frekuensi Perjalanan terhadap Preferensi Moda Transportasi dengan Pengelolaan lebih baik	95
Gambar 53. Hubungan Jenis Kelamin terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan.....	96
Gambar 54. Hubungan Umur terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan	97
Gambar 55. Hubungan Pendidikan Terakhir terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan.....	98
Gambar 56. Hubungan Pekerjaan terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan	99
Gambar 57. Hubungan Penghasilan terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan	100
Gambar 58. Hubungan Kedudukan dalam Keluarga terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan.....	101
Gambar 59. Hubungan Jenis Kendaraan yang dimiliki terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan.....	102

Gambar 60. Hubungan Moda Transportasi Pergi terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan.....	103
Gambar 61. Hubungan Moda Transportasi Pulang terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan.....	104
Gambar 62. Hubungan Biaya Perjalanan Pergi terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan.....	105
Gambar 63. Hubungan Biaya Perjalanan Pulang terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan.....	106
Gambar 64. Hubungan Waktu Tempuh Perjalanan Pergi terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan	107
Gambar 65. Hubungan Waktu Tempuh Perjalanan Pulang terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan	108
Gambar 66. Hubungan Jarak Perjalanan terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan.....	109
Gambar 67. Hubungan Frekuensi Perjalanan terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih nyaman digunakan.....	110
Gambar 68. Hubungan Jenis Kelamin terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik	111
Gambar 69. Hubungan Umur terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik	112
Gambar 70. Hubungan Pendidikan Terakhir terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik	113
Gambar 71. Hubungan Pekerjaan terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik.....	114
Gambar 72. Hubungan Penghasilan terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik	115
Gambar 73. Hubungan Kedudukan dalam Keluarga terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik.....	116
Gambar 74. Hubungan Jenis Kendaraan yang dimiliki terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik.....	117

Gambar 75. Hubungan Moda Transportasi Pergi terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik	118
Gambar 76. Hubungan Moda Transportasi Pulang terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik.....	119
Gambar 77. Hubungan Biaya Perjalanan Pergi terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik	120
Gambar 78. Hubungan Biaya Perjalanan Pulang terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik	121
Gambar 79. Hubungan Waktu Tempuh Perjalanan Pergi terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik	122
Gambar 80. Hubungan Waktu Tempuh Perjalanan Pulang terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik	123
Gambar 81. Hubungan Jarak Tempuh Perjalanan terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik.....	124
Gambar 82. Hubungan Frekuensi Perjalanan terhadap Preferensi moda transportasi dengan keamanan lebih baik	125
Gambar 83. Hubungan Jenis Kelamin terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan.....	126
Gambar 84. Hubungan Umur terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan	127
Gambar 85. Hubungan Pendidikan Terakhir terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan.....	128
Gambar 86. Hubungan Pekerjaan terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan.....	129
Gambar 87. Hubungan Penghasilan terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan.....	130
Gambar 88. Hubungan Kedudukan dalam Keluarga terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan	131
Gambar 89. Hubungan Jenis Kendaraan yang dimiliki terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan	132

Gambar 90. Hubungan Moda Transportasi Pergi terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan.....	133
Gambar 91. Hubungan Moda Transportasi Pulang terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan.....	134
Gambar 92. Hubungan Biaya Perjalanan Pergi terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan.....	135
Gambar 93. Hubungan Biaya Perjalanan Pulang terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan.....	136
Gambar 94. Hubungan Waktu Tempuh Perjalanan Pergi terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan.....	137
Gambar 95. Hubungan Waktu Tempuh Perjalanan Pulang terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan.....	138
Gambar 96. Hubungan Jarak Tempuh Perjalanan terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan.....	139
Gambar 97. Hubungan Frekuensi Perjalanan terhadap Preferensi moda transportasi yang lebih praktis digunakan.....	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 2. Umur Responden	43
Tabel 3. Pendidikan Terakhir Responden	44
Tabel 4. Pekerjaan Responden.....	45
Tabel 5. Penghasilan Responden	46
Tabel 6. Kedudukan Dalam Keluarga	47
Tabel 7. Jumlah Anggota Keluarga.....	48
Tabel 8. Jenis Kendaraan Yang Dimiliki	50
Tabel 9. Jumlah Kepemilikan Motor.....	51
Tabel 10. Jumlah Kepemilikan Mobil	52
Tabel 11. Penggunaan Moda Transportasi Perjalanan Pergi	53
Tabel 12. Penggunaan Moda Transportasi Perjalanan Pulang.....	55
Tabel 13. Biaya Perjalanan Pergi.....	56
Tabel 14. Biaya Perjalanan Pulang.....	57
Tabel 15. Waktu Tempuh Perjalanan Pergi	59
Tabel 16. Waktu Tempuh Perjalanan Pulang	60
Tabel 17. Jarak Tempuh Perjalanan	61
Tabel 18. Frekuensi Perjalanan ke Mall Panakkukang dalam Satu Bulan.....	63
Tabel 19. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Persepsi Responden terhadap Kinerja Transportasi Online.....	141
Tabel 20. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Persepsi Responden terhadap Kinerja Transportasi Konvensional	142
Tabel 21. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Preferensi Moda Transportasi ke Mall Panakkukang.....	143
Tabel 22. Uji Hipotesis	144
Tabel 23. Uji Korelasi.....	145

BAB 1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi adalah kegiatan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari suatu lokasi ke lokasi lain (Morlok, 1978). Transportasi angkutan kota tersebut di Indonesia memegang peranan yang sangat penting (Gunardo, 2014). Pentingnya transportasi terlihat dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air bahkan dari dan ke luar negeri (Tamin, 1997). Ditinjau dari konteks sistem transportasi kota, angkutan umum merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem transportasi kota, dan komponen yang perannya sangat signifikan. Jaringan jalan merupakan simpul penyambung dan konektivitas antara sarana perhubungan lainnya, Seperti Pelabuhan (Harsono et al, 2020). Aspek lain pelayanan angkutan kota adalah untuk mengendalikan lalu lintas, penghematan energi, dan pengembangan wilayah (Ferdiansyah, 2009).

Di Indonesia, karena bertumbuhnya populasi dan pembangunan sangat cepat maka ditingkatkan peran angkutan umum yang telah diprogramkan pemerintah sebagai alat transportasi yang salah satunya bermanfaat untuk mengurangi kemacetan dan mempermudah masyarakat untuk melakukan mobilitas (Wahyu Astuti, 2012). Seiring dengan kemajuan teknologi dan pentingnya peran transportasi dalam kehidupan sehari-hari, maka terciptalah transportasi berbasis online (Imam Hidayat, 2021).

Transportasi online adalah sebuah konsep yang menggabungkan teknologi digital dengan mobilitas pribadi untuk memberikan aksesibilitas dan kemudahan dalam memesan, membayar, dan menggunakan layanan transportasi seperti taksi atau ojek. (Antonio Diaz-Canel, 2018).

Kota Makassar sebagai gerbang Kawasan Indonesia Timur (KTI) merupakan ibukota Provinsi Sulawesi Selatan dengan jumlah penduduk 1.526.677 jiwa (Kota Makassar dalam Angka, 2020). Di Makassar sendiri banyak lokasi yang berpotensi menjadi pusat keramaian masyarakat di masa depan yang mana harus didukung oleh transportasi yang memadai.

Kota Makassar memiliki moda transportasi yaitu angkutan kota. Banyak masyarakat yang menggunakan angkutan kota tersebut. Namun, pemerintah sebagai pemberi layanan kurang mampu memenuhi apa saja yang menjadi kebutuhan-kebutuhan masyarakatnya (Aslam Jumain, 2021). Angkutan umum (pete-pete) memberikan harga atau tarif flat yang relatif lebih murah, tetapi waktu tempuh yang relatif lebih lama. Hal inilah yang membuat taksi menjadi moda transportasi umum yang banyak digunakan oleh masyarakat pada segmen kelas menengah ke atas (Narwis, 2017). Sejak beroperasinya angkutan berbasis online di Kota Makassar dan mendapat respon baik dari masyarakat (Fifi Alfira, 2018).

Bila diamati secara cermat, perkembangan disekitar wilayah pusat perbelanjaan di Makassar terjadi cukup pesat dan dapat menimbulkan tarikan (trip attraction) yang besar. Hal ini ditandai dengan banyaknya perjalanan menuju pusat perbelanjaan (Qarnila & Amin, 2020).

Mall Panakkukang merupakan pusat perbelanjaan terbesar di Makassar. Mall ini dibuka pada tahun 2002 dan terletak di jalan Boulevard Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang yang dikelilingi oleh bangunan-bangunan komersil menjadikannya jantung di kawasan strategis dan padat penduduk ini (Pemerintah Kota Makassar, 2018). Tidak bisa dipungkiri aliran perjalanan di kawasan ini berasal dari golongan masyarakat berbeda dari berbagai penjuru Makassar menuju ke pusat ini. Menurut data pihak pengelola Mall Panakkukang tahun 2019, diperoleh jumlah pengunjung terbesar pada hari Minggu dengan jumlah 43.981 orang (Qarnila & Amin, 2020). Hal ini tentu saja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pergerakan transportasi di jalan, apalagi setengah pengunjung Mall Panakkukang menggunakan moda transportasi pribadi seperti motor atau mobil pribadi akibatnya membuat kondisi jalan di sekitar kawasan mall Panakkukang menjadi padat, untuk dapat menunjang mobilitas masyarakat yang tinggi, sangat diperlukan moda transportasi yang efektif untuk dapat menghindari atau mengurangi kemacetan. Permasalahan transportasi perkotaan umumnya meliputi kemacetan lalu lintas, parkir, polusi dan masalah ketertiban lalu lintas (Munawar, 2007). Juga transportasi berbasis konvensional adalah model transportasi yang didasarkan pada infrastruktur fisik dan sistem transportasi yang telah ada sejak lama (Albert, 1970). Moda transportasi umum berbayar baik *online* maupun konvensional sangat vital di kawasan mall karena membantu kelancaran mobilisasi pengunjung dan mengurangi angka kemacetan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:18) preferensi konsumen merupakan suatu sikap konsumen terhadap suatu pilihan merek produk yang terbentuk melalui evaluasi atas berbagai macam merek dalam berbagai pilihan yang tersedia. Menurut (Harish & Wardhana, 2016). enam faktor yang menjadi preferensi konsumen dalam menggunakan layanan transportasi online, antara lain: kenyamanan, kecepatan, kepercayaan, kepraktisan, keamanan dan tarif. Dilain sisi penurunan minat pengguna angkutan umum mikrolet di Kota makassar adalah faktor wujud fisik seperti: kebersihan, kenyamanan serta fasilitas angkutan umum yang nyaman selama dalam perjalanan masih menjadi pertimbangan masyarakat untuk menggunakan angkutan umum (Maryam, 2019). Permasalahan transportasi umum yang sering terjadi terutama pada daerah perkotaan dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu tingkat pelayanan rendah, tingkat aksesibilitas rendah, dan biaya yang relatif mahal (Ditjen. Hubdat. Trasportasi Umum di Perkotaan, 2001).

Moda transportasi ini dapat mempengaruhi pergerakan pengunjung agar lebih efisien di wilayah mall panakkukang yang notabeneanya menggunakan kendaraan pribadi, dapat beralih menggunakan moda transportasi umum. Untuk itu masyarakat harus mempunyai pilihan moda mana yang paling tepat dan nyaman digunakan pengunjung mall panakkukang dalam mendukung aktivitasnya. Maka dari itu dilakukannya penjabaran ciri-ciri dan preferensi pengunjung. Pengunjung adalah individu

atau kelompok yang melakukan perjalanan ke suatu tempat yang berbeda dari tempat tinggal mereka untuk tujuan tertentu. (Hall & Page, 2014).

Mengidentifikasi karakteristik penggunaan angkutan umum di Kota Malang dengan beberapa aspek, diantaranya: Karakteristik sosial ekonomi yang meliputi jenis kelamin, jenis pekerjaan, usia penumpang, dan tingkat penghasilan dari penumpang (Susilowati, 2011). Karakteristik spasial penumpang yang meliputi asal perjalanan penumpang dan tujuan perjalanan penumpang (Susilowati, 2011). Karakteristik pergerakan yang meliputi, waktu terjadinya pergerakan, dan jarak perjalanan (Tamin, 2000). Karakteristik fasilitas moda transportasi yang meliputi waktu perjalanan dan biaya transportasi (Tamin, 2000). Karakteristik moda transportasi menurut terdiri dari Waktu perjalanan, waktu menunggu di tempat pemberhentian bus, waktu berjalan kaki ke tempat pemberhentian bus, waktu selama bergerak, Biaya transportasi (tarif, biaya bahan bakar, dan lain-lain), Ketersediaan ruang dan tarif parkir (Tamin, 2000).

Menurut Fentri (2017) Persepsi pengunjung adalah penilaian atau pandangan pengunjung terhadap sesuatu. Karakteristik moda transportasi menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut menurut (Borhan, et al., 2014) faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan transportasi umum adalah kualitas pelayanan, dampak lingkungan dan sikap. Menurut (Diab, Lierop, & Geneidy, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna angkutan umum dan kepuasan yaitu dengan kualitas pelayanan. Kemudian didapatkan bagi calon pengguna

variabel yang lebih penting saat menentukan kualitas yang diharapkan dari angkutan umum adalah waktu tunggu, waktu perjalanan dan tingkat hunian, variabel lain kurang penting saat menentukan layanan transportasi umum yang efisien. Menurut (Ismail, Hafezi, Nor, & Ambak, 2012) untuk mengetahui tingkat preferensi penumpang angkutan umum digunakan variabel kualitas pelayanan. Dalam studi tersebut, didapatkan empat atribut yang memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan adalah frekuensi, pengalaman perjalanan, keamanan dan waktu tempuh. Selain itu, (Trynopoulos & Antoniou, 2008) menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berfokus pada frekuensi kendaraan, waktu tunggu, dan kebersihan. Kualitas pelayanan adalah ukuran menyeluruh dari karakteristik operasi dan pelayanan yang mempengaruhi penumpang. Kualitas pelayanan dapat memberikan indikator terhadap baik buruknya moda transportasi dalam mengoperasikan kendaraannya memberikan gambaran transportasi mana yang akan cocok kedepannya sesuai dengan preferensi pengunjung.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian menganalisis preferensi pengunjung mall panakkukang dalam menggunakan moda transportasi yaitu transportasi umum berbasis *online* dan konvensional. Adapun judul yang penulis angkat dalam penelitian ini yaitu **“Analisis Preferensi Pengunjung Mall Panakkukang Makassar Terhadap Penggunaan Transportasi Umum Berbasis *Online* dan Transportasi Umum Berbasis Konvensional”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik individu dan karakteristik perjalanan Pengunjung Mall Panakkukang Makassar?
2. Bagaimana Persepsi Pengunjung Mall Panakkukang mengenai kinerja Transportasi Umum berbasis *Online* dan Konvensional?
3. Bagaimana hubungan karakteristik individu dan perjalanan Pengunjung Mall Panakkukang terhadap preferensi penggunaan Transportasi Umum berbasis *Online* dan Transportasi Konvensional?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan karakteristik individu dan karakteristik perjalanan Pengunjung Mall Panakkukang Makassar.
2. Mendeskripsikan Persepsi Pengunjung Mall Panakkukang mengenai kinerja Transportasi Umum berbasis *Online* dan Konvensional.
3. Menganalisis hubungan karakteristik individu dan perjalanan Pengunjung Mall Panakkukang terhadap preferensi penggunaan Transportasi Umum berbasis *Online* dan Konvensional.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Memberikan informasi karakteristik individu dan karakteristik perjalanan Pengunjung Mall Panakkukang Makassar.
2. Memberikan informasi mengenai persepsi dan preferensi Pengunjung Mall Panakkukang Makassar terhadap transportasi umum berbasis *online* dan konvensional.
3. Menjadikan referensi bagi penelitian serupa, khususnya mengenai analisis preferensi.

E. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam melaksanakan penelitian ini adalah:

1. Lokasi penelitian dilakukan di Kawasan Mall Panakkukang Makassar.
2. Objek penelitian adalah Pengunjung Mall Panakkukang Makassar yang dipilih secara acak sebanyak 300 Responden
3. Menjadi masukan dan bahan pertimbangan, baik untuk pihak Pengelola Mall Panakkukang Makassar maupun Pemerintah Kota Makassar dalam perencanaan kinerja jalan, penentuan tingkat pelayanan jalan, dan manajemen lalu-lintas yang tepat agar mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan kelancaran bagi pemakai jalan.

F. Sistematika Penulisan

penelitian ini disusun secara sistematis. Isi setiap bab secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori dan literatur terkait dengan objek dan/atau metodologi penelitian yang berasal dari buku-buku maupun dari tulisan-tulisan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai uraian data dan metode penelitian, bahan penelitian, peralatan penelitian dan cara pengujian data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian dan pengolahan data serta pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Transportasi

Transportasi merupakan pemindahan manusia , barang maupun objek lain menggunakan wahana ataupun sarana sebagai alat bantu yang digerakkan oleh manusia atau mesin dengan tujuan untuk membantu manusia dalam beraktifitas.

Para ahli menjelaskan pengertian transportasi, mereka memiliki pendapat sendiri terkait persamaan dan perbedaan makna transportasi. Menurut Salim (2000) transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dimana terdapat dua unsur terpenting yaitu pemindahan/pergerakan yang secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain. Miro (2005) transportasi merupakan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dengan harapan nilai atau manfaat objek akan lebih baik di tempat yang baru. Sedangkan menurut Nasution (2008) definisi transportasi adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tujuan.

Ditinjau dari pemenuhan dari kebutuhan mobilitasnya, masyarakat pengguna transportasi umum dapat dibagi menjadi dua bagian utama (Salim, 1993), yaitu :

1. Kelompok *choice*, adalah kelompok orang yang secara finansial mempunyai pilihan dalam memenuhi mobilitas perjalanannya.

2. Kelompok *captive*, merupakan kelompok orang yang secara finansial ataupun kemampuan, tidak mempunyai banyak pilihan dalam memenuhi mobilitas perjalanannya dan sangat tergantung pada kendaraan umum yang ada.

Menurut Soesilo (1999:14) transportasi memiliki manfaat yang sangat besar dalam mengatasi permasalahan suatu kota atau daerah.

Beberapa manfaat yang dapat disampaikan adalah:

1. Penghematan timbul karena bertambah baiknya keadaan sarana angkutan dan besarnya berbeda-beda sesuai dengan jenis kendaraanya dan kondisi sarananya. Dalam hal angkutan jalan raya, penghematan tersebut dihitung untuk tiap jenis kendaraan per km, maupun untuk jenis jalan tertentu serta dengan tingkat kecepatan tertentu. Biaya-biaya yang dapat diperhitungkan untuk operasi kendaraan adalah sebagai berikut:
 - a) Penggunaan bahan bakar, dipengaruhi oleh jenis kendaraan,
 - b) kecepatan, naik-turunnya, tikungan dan jenis permukaan jalan.
 - c) Penggunaan pelumas
 - d) Penggunaan ban
 - e) Pemeliharaan suku cadang
 - f) Penyusutan dan bunga
 - g) Waktu supir dan waktu penumpang.
2. Penghematan Waktu

Manfaat lainnya yang menjadi penting dengan adanya proyek transportasi adalah penghematan waktu bagi penumpang dan barang. Bagi penumpang, penghematan waktu dapat dikaitkan dengan banyaknya pekerjaan lain yang dapat dilakukan oleh penumpang tersebut. Untuk menghitungnya dapat dihitung dengan jumlah penumpang yang berpergian.

3. Pengurangan Kecelakaan

Untuk proyek-proyek tertentu, pengurangan kecelakaan merupakan suatu manfaat yang nyata dari keberadaan transportasi. Seperti perbaikan - perbaikan sarana transportasi pelayaran, jalan kereta api dan sebagainya telah dapat mengurangi kecelakaan. Namun di Indonesia, masalah ini masih banyak belum mendapat perhatian, sehingga sulit memperkirakan besarnya manfaat karena pengurangan biaya kecelakaan. Jika kecelakaan meningkat dengan adanya peningkatan sarana dan pra sarana transportasi, hal ini menjadi tambahan biaya atau bernilai manfaat negatif.

4. Manfaat Akibat Perkembangan Ekonomi

Pada umumnya kegiatan transportasi akan memberikan dampak terhadap kegiatan ekonomi suatu daerah. Besarnya manfaat ini sangat bergantung pada elastisitas produksi terhadap biaya angkutan. Tambahan output dari kegiatan produksi tersebut dengan adanya jalan dikurangi dengan nilai sarana produksi merupakan benefit dari proyek tersebut.

B. Moda Transportasi

Miro (2008) mengelompokkan moda transportasi secara umum kedalam dua kelompok besar yaitu :

1. Kendaraan Pribadi (*Private Transportation*), yaitu: moda transportasi yang dikhususkan untuk keperluan pribadi seseorang. Orang tersebut bebas menggunakan ke mana saja, di mana saja dan kapan saja, bahkan jika tidak digunakan sama sekali.
2. Kendaraan Umum (*Public Transportation*), yaitu: moda transportasi yang diperuntukkan buat bersama (orang banyak), kepentingan bersama, menerima pelayanan bersama, mempunyai arah dan tujuan yang sama. Bahkan terikat dengan jadwal dan trayek yang telah ditentukan. Para pengguna kendaraan harus bisa mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh pemilik ataupun perusahaan.

Menurut (Diab, Lierop, & Geneidy, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna angkutan umum dan kepuasan yaitu dengan kualitas pelayanan. Kemudian didapatkan bagi calon pengguna variabel yang lebih penting saat menentukan kualitas yang diharapkan dari angkutan umum adalah waktu tunggu, waktu perjalanan dan tingkat hunian, variabel lain kurang penting saat menentukan layanan transportasi umum yang efisien.

B.1. Transportasi Umum Berbasis Online

Transportasi online merupakan transportasi yang dibentuk oleh suatu institusi dengan menggunakan suatu aplikasi tertentu, dimana konsumen diharapkan dapat memesan suatu sarana transportasi melalui system aplikasi tersebut di dalam jenis Handphone yang mengikuti perkembangan teknologi berupa program aplikasi dimana konsumen dapat melakukan pemesanan dengan menggunakan aplikasi transportasi secara detail seperti jarak tempuh, harga, identitas pengemudi, lama waktu pengemudi tiba ke lokasi konsumen, serta data perusahaan pengelolanya yang tersaji secara langsung pada layar Handphone konsumen. Di satu sisi, seluruh identitas pengemudi sudah diketahui secara pasti karena perusahaan pengelola transportasi diketahui telah melakukan proses verifikasi terlebih dahulu sebelum melakukan kerja sama dengan pengemudi transportasi (Hangganararas, 2017).

B.2. Transportasi Umum Berbasis Konvensional

Transportasi konvensional merupakan jenis transportasi yang diciptakan oleh sekelompok orang melalui suatu kesepakatan bersama tentang ketentuan tarif yang dibebankan kepada konsumen sesuai dengan jarak tempuh dan jenis transportasi yang digunakan seperti ojek dengan menggunakan roda dua dan taksi atau angkutan umum yang menggunakan roda empat dengan sistem transaksi tanpa menggunakan sistem teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa konvensional merupakan sesuatu hal yang dibuat berdasarkan kesepakatan bersama sehingga bersifat umum

dan telah lama digunakan atau diterapkan sehingga terkesan kuno (Kementrian Perdagangan RI, 2010).

1. *Bus Rapid Transit*

Bus Rapid Transit adalah salah satu jenis alat transportasi publik berupa bus dengan system yang terintegrasi dengan baik. Rutenya memiliki keterjangkauan yang luas dan terminal yang terintegrasi dengan baik. *Bus Rapid Transit* memberikan layanan lebih cepat dan efisien dibandingkan alat transportasi sejenis lainnya. Sistemnya berkelanjutan, maksudnya setiap ± 15 menit ada pemberhentian di tiap halte.

BRT adalah suatu moda transportasi yang cepat yang mengkombinasikan kualitas transportasi kereta dan fleksibilitas bus (Tomas, 2001). Adapun tujuan dari dibuatnya BRT yakni untuk mengubah pandangan masyarakat terhadap transportasi darat khususnya bus. BRT memiliki keunggulan dalam kenyamanan, keamanan, keselamatan, efisiensi waktu dan biaya. Selain itu, tarif yang terjangkau karena menggunakan tarif sama untuk jarak jauh maupun dekat. Dengan demikian diharapkan adanya peralihan penggunaan dari kendaraan pribadi ke BRT.

Tujuan diadakanya BRT Trans Mamminasata adalah untuk menciptakan sistem transportasi kota yang lebih baik. Dengan terciptanya sistem transportasi kota yang lebih baik akan mengurangi permasalahan transportasi perkotaan seperti kecelakaan, kemacetan, dll. Penyediaan BRT dianggap efektif dalam mengurangi kemacetan lalu lintas (Sari, 2011). Dengan adanya BRT diharapkan dapat merubah persepsi masyarakat luas

untuk beralih dari menggunakan kendaraan pribadinya ke penggunaan angkutan massal seperti yang diterapkan.

2. Angkutan Kota

Angkutan kota menurut Setijowarno dan Frazila (2001: 211) adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam wilayah suatu kota dengan menggunakan mobil bis umum dan/atau mobil penumpang umum yang terikat pada trayek tetap dan teratur. Dapat juga angkutan kota berupa angkutan massal atau *mass rapid transit* yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah banyak dalam satu kali perjalanan.

Mobil penumpang umum (MPU) adalah setiap kendaraan umum yang dilengkapi sebanyak-banyaknya delapan tempat duduk, tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi. Sedangkan Mobil bis umum adalah setiap kendaraan umum yang dilengkapi lebih dari 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi (Kementrian Perhubungan No. 68 Tahun 1993)

C. Preferensi

Menurut Chaplin (2002), "Preferensi adalah suatu sikap yang lebih menyukai sesuatu benda daripada benda lainnya. Penilaian preferensi adalah teknik penelitian dengan menyajikan dua atau lebih perangsang yang harus dipilih subjek yang dapat diukur lewat tes verbal atau lisan."

Preferensi juga diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang, atau jasa yang dikonsumsi (Kotler, 2000: 15) berpendapat bahwa preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk atau jasa yang ada. Teori preferensi dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan bagi konsumen, misalnya bila seseorang ingin mengkonsumsi atau menggunakan sebuah produk atau jasa dengan sumber daya terbatas maka ia harus memilih alternatif sehingga nilai guna atau utilitas yang diperoleh mencapai optimal.

Menurut Sirgy (1982, p288) dalam jurnal yang berjudul "*Product personality and its influence on consumer preference*" telah menunjukkan bahwa, sehubungan dengan makna simbolik produk, kesesuaian diri merupakan faktor penting dalam mengarahkan preferensi konsumen. Konsumen lebih memilih produk dan merek dengan makna simbolis yang konsisten dengan konsep diri mereka.

Preferensi konsumen dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan dan nilai relatif penting setiap atribut yang terdapat pada suatu produk atau jasa. Atribut yang ditampilkan pada suatu produk atau jasa dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi konsumen. Penilaian terhadap produk dan jasa menggambarkan sikap konsumen terhadap produk atau jasa tersebut, sekaligus dapat mencerminkan perilaku konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Dimana proses evaluasi dalam diri

konsumen hingga sampai membentuk preferensi tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Diasumsikan bahwa konsumen melihat produk sebagai sekumpulan atribut.
2. Tingkat kepentingan atribut berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing. Konsumen memiliki penekanan yang berbeda-beda dalam menilai.
3. Konsumen mengembangkan sejumlah kepercayaan tentang kepentingan atribut pada setiap produk.
4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk akan beragam sesuai dengan perbedaan atribut.
5. Konsumen akan sampai pada sikap terhadap produk yang berbeda melalui prosedur evaluasi.

Sedangkan menurut Tjiptono (2008) ada beberapa beberapa indikator dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk yang sering digunakan antara lain :

1. Kinerja (*Performance*). Karakteristik operasi pokok dari produk inti yang dibeli, misalnya produk yang dikonsumsi praktis untuk dibawa.
2. Ciri –ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*). Karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya tekstur yang halus, desain kemasan dan bentuk produk yang menarik serta harga yang murah.

3. Keandalan (*Reliability*). Kemungkinan kecil produk yang dipakai akan mengalami kerusakan, seperti produk yang dikonsumsi tidak sering rusak atau tidak dapat dikonsumsi lagi.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specification*). Seperti apa ciri desain dan bentuk produk yang memenuhi standar, dan sesuai dengan ketentuan yang ada misalnya produk makanan harus memenuhi standar kesehatan yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan atau memiliki sertifikat halal.
5. Daya tahan (*Durability*). Berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan, seperti kadaluarsa produk.
6. Pelayanan (*Service ability*). Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, dan kemudahan.
7. Estetika (*Aesthetic*). Faktor – faktor yang menjadi daya tarik produk terhadap panca indra seperti bentuk fisik, warna, dan model.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*) Merupakan citra dan reputasi produk, misalnya merek.

D. Pengunjung

Pengunjung adalah orang – orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara yang terdiri dari banyak orang dengan tujuan yang berbeda – beda (Yoeti, 1985, p.123).

Menurut Fentri (2017) Persepsi pengunjung adalah penilaian atau pandangan pengunjung terhadap sesuatu. Suatu objek wisata harus

meningkatkan kualitas objek menjadi lebih baik guna mendapat persepsi positif. Persepsi dalam dunia pariwisata merupakan pendapat atau cara pandang pengunjung maupun wisatawan dalam memahami suatu destinasi wisata. Dalam industri pariwisata setiap wisatawan memiliki kepribadian masing-masing sehingga melihat fenomena yang ada mereka memiliki persepsi masing-masing.

E. Karakteristik Individu

Karakteristik Individu Pelaku Perjalanan Variabel sosial ekonomi yang dapat mempengaruhi pelaku perjalanan dalam memilih moda adalah sebagai berikut:

1. Pendapatan

Pendapatan sering dilihat sebagai faktor yang menentukan terhadap pilihan karakteristik tersebut. Selain itu kemampuan untuk membayar (*ability to pay*) dan kemauan untuk membayar (*willingness to pay*) dengan pelayanan yang didapatkan merupakan faktor yang sangat menentukan.

2. Usia

Variabel ini terutama digunakan untuk membedakan tingkat pilihan individu dengan taraf kehidupan mereka. Individu dengan golongan usia lanjut dan usia sangat muda (lebih dari 50 tahun dan di bawah usia 20 tahun) mungkin lebih sedikit mengendarai kendaraan pribadi dan lebih bergantung pada angkutan umum dalam perjalanannya.

3. Jenis Kelamin

Jenis kelamin sangat berpengaruh terhadap pemilihan moda, wanita lebih cenderung memilih angkutan umum dengan tingkat keamanan dan kenyamanan sangat baik. Sedangkan pria lebih memilih angkutan umum dengan tarif murah dan mudah mendapatkan serta waktu tempuh yang relatif cepat.

4. Pekerjaan

Sudah diteliti bahwa pelaku perjalanan yang memiliki profesi cukup tinggi kelihatannya lebih mungkin menggunakan mobil pribadi dari pada pegawai rendahan. Hal ini dimungkinkan karena karakteristik sosial dan pendapatan yang berhubungan secara alami dengan jabatan yang dipunyai. (Hazarullah, 2006). Pilihan moda perjalanan dalam suatu wilayah perkotaan dipengaruhi oleh banyak faktor seperti kecepatan, panjang perjalanan, kenyamanan, kemudahan biaya, ketersediaan moda, ukuran kota, usia pelaku perjalanan serta status ekonomi pelaku perjalanan.

F. Karakteristik Perjalanan

Pada dasarnya karakteristik kebutuhan angkutan umum ditentukan oleh dua factor, dalam Dirgantoro Setiawan, 2003:

1. Faktor internal, yaitu kemudahan pencapaian, keandalan, keteraturan, ketepatan waktu, waktu perjalanan total, tarif dan sistem informasi.

2. Faktor eksternal, yaitu kepadatan penduduk dan konsentrasi aktifitas, jarak perjalanan, tingkat kepadatan, kebijakan transportasi, lingkungan, parkir dan pajak.

Sistem angkutan dapat dikelompokan menurut pengguna dan cara pengoperasiannya, yaitu:

1. Angkutan pribadi, yaitu angkutan yang dimiliki dan dioperasikan oleh dan untuk keperluan pribadi pemilik.
2. Angkutan umum, yaitu angkutan yang dimiliki oleh operator yang bisa digunakan untuk umum dengan persyaratan tertentu.

Pilihan moda perjalanan dalam suatu wilayah perkotaan dipengaruhi oleh banyak faktor seperti kecepatan, panjang perjalanan, kenyamanan, kemudahan biaya, ketersediaan moda, ukuran kota, usia pelaku perjalanan serta status ekonomi pelaku perjalanan.

1. Panjang Perjalanan

Panjang suatu perjalanan memiliki pengaruh terhadap pelaku perjalanan dalam pemilihan moda. Ukuran ini dapat diperoleh dengan mengukur jarak rute yang paling sering digunakan di antara dua pusat zona, baik untuk kendaraan pribadi atau angkutan umum.

2. Maksud Perjalanan

Ada suatu hubungan antara jumlah orang yang menggunakan angkutan umum dengan maksud perjalanan. Perjalanan dari rumah (home-based) secara umum menunjukkan jumlah pengguna angkutan umum lebih banyak daripada perjalanan tidak dari rumah (non

homebased), begitu pula untuk perjalanan dari sekolah dan bekerja (homebased school and work) menunjukkan penggunaan angkutan umum yang lebih daripada perjalanan dari berbelanja (home-based shopping). (Morlok,1995)..

G. Karakteristik Transportasi

Tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh moda transportasi yang bersaing merupakan suatu faktor kritis dalam pemilihan moda. Ukuran pelayanan yang baik meliputi :

1. Tingkat Kenyamanan

Tingkat kenyamanan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya:

- a) Tempat duduk, kondisi tempat duduk sangat berpengaruh terhadap kenyamanan. Kenyamanan duduk dikatakan baik apabila jumlah kapasitas tempat duduk sesuai dengan jumlah orang yang duduk dan sebaliknya kenyamanan duduk dikatakan buruk apabila jumlah tempat duduk harus menampung penumpang lebih dari kapasitas angkutnya.
- b) Sirkulasi udara, dikatakan baik apabila adanya perputaran udara dalam kendaraan sehingga udara dalam kendaraan tidak pengap.
- c) Perilaku awak kendaraan dalam mengoperasikan kendaraan dan melayani penumpang

- d) Umur kendaraan, kendaraan yang lebih baru umumnya lebih baik dari kendaraan yang lebih tua.
- e) Kebersihan kendaraan, dengan kondisi kendaraan yang bersih pengguna angkutan akan merasakan kenyamanan sepanjang perjalanan.

2. Ketersediaan

- a) Ketersediaan lokasional, artinya tersedianya angkutan umum di seluruh wilayah pelayanan sehingga aksesibilitas penumpang angkutan umum merata.
- b) Ketersediaan temporal, yaitu kemudahan mendapatkan angkutan umum pada saat dibutuhkan. Hal ini dipengaruhi oleh frekuensi, trip, dan waktu tunggu masing-masing proyek.
- c) Keamanan dan keselamatan Faktor keamanan yang dimaksud adalah rasa aman dari tindak kriminal. Sedangkan keselamatan adalah keselamatan dari kecelakaan lalu-lintas.
- d) Ongkos, yang dimaksud adalah jenis tarif yang dibebankan menurut jenis moda.
- e) Kecepatan, adalah jumlah waktu perjalanan yang terdiri dari waktu perjalanan dari titik asal ke perhentian angkutan umum, waktu menunggu, waktu perjalanan di kendaraan, waktu transfer rute/moda dan waktu menuju ke titik tujuan.
- f) Jarak Keberangkatan, ditentukan oleh kapasitas angkutan kendaraan. Analisis ini adalah menghitung rata-rata kendaraan

yang datang pada selang waktu tertentu sehingga dapat memperhitungkan waktu tunggu. (Morlok, 1995).

H. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel (teknik sampling) merupakan cara mengambil sampel penelitian untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono: 118). Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa pengambilan sampel, berguna apabila populasi yang akan dipelajari jumlahnya tidak sedikit.

Secara umum, teknik sampling dapat dibagi kedalam 2 metode, yaitu metode acak (*probability sampling*) dan metode tak acak (*non probability sampling*).

1. *Probability Sampling*

Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi:

- a) *Simple Random, Sampling* Pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Namun hanya bisa dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen.
- b) *Proportionate Stratified Random Sampling*, Teknik ini digunakan apabila anggota populasi tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

- c) *Disproportionate stratified Random Sampling* Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.
- d) *Cluster Sampling*, Teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas. Teknik sampling daerah ini sering digunakan melalui dua tahap, yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah, dan yang berikutnya menentukan orang-orang yang ada pada daerah itu secara sampling juga.

2. *Nonprobability Sampling*,

Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

I. Hasil Analisis Menggunakan Software SPSS

I.1. Uji Validitas Dan Reabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Listriana, 2006:26). Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi antara butir atau item pertanyaan (X) dengan total skor dari seluruh pertanyaan (Y) dengan menggunakan Persamaan 1.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Di mana :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N : Banyaknya responden 32
X : Nilai dari item pertanyaan yang dianalisis

Y : Nilai dari total skor untuk seluruh item pertanyaan

Nilai r_{xy} hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara item pertanyaan yang dianalisis dengan total skor seluruh item pertanyaannya. Begitu juga sebaliknya, apabila nilai r_{xy} hitung lebih kecil daripada r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antara item pertanyaan tersebut dengan total skornya. Sebuah item pertanyaan dikatakan valid apabila item pertanyaan tersebut memiliki nilai korelasi yang signifikan terhadap skor totalnya.

Selain uji validitas, sebuah kuesioner penelitian juga harus memenuhi uji reliabilitas. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap suatu item pertanyaan adalah konsisten atau stabil. Metode yang digunakan dalam mengukur tingkat reliabilitas dari kuesioner ini adalah teknik belah dua yang menggolongkan pengukuran multi pertanyaan menjadi kelompok-kelompok yang sepadan dan mengkorelasikan respon-respon pertanyaan untuk mengestimasi reliabilitas. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi

ditunjukkan dengan nilai r hitung mendekati angka 1. Secara umum, koefisien reliabilitas $\geq 0,600$ sudah dianggap sudah cukup memuaskan.

I.2. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat). Adapun pengujiannya ialah sebagai berikut:

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau uji simultan ini pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Cara yang digunakan ialah dengan melihat besarnya nilai probabilitas signifikan-nya. Menurut Imam Ghozali (2018:115), Apabila nilai probabilitasnya $< 5\%$ maka variabel independen atau variabel bebas akan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Adapun dasar pengambilan kesimpulan pada uji F ialah sebagai berikut:

- a) Apabila nilai F hitung $< F$ tabel dan jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05(\alpha)$, maka H_0 diterima, artinya variabel independen secara simultan atau bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
- b) Apabila nilai F hitung $> F$ tabel dan jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari $0,05(\alpha)$, maka H_0 ditolak, artinya variabel independen

secara simultan mempengaruhi variable dependen secara signifikan.

2. Uji T (Parsial)

Uji t atau uji parsial dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh suatu variable independen secara parsial terhadap variasi variable dependen.

Pengujian koefisien uji 't' ini membandingkan t tabel dengan t hitung, dengan rumus sebagai berikut :

$$= r\sqrt{n-2} \sqrt{1-r^2}$$

Keterangan :

t = Nilai uji t- test

r = nilai koefisien product moment

n-2 = jumlah sampel – 2 menjadi baris dalam tabel.

Adapun dasar pengambilan kesimpulan pada uji t ialah sebagai berikut:

- a) Apabila nilai thitung < t tabel dan jika probabilitas (signifikasi) > 0,05 (α), maka H₀ diterima, artinya variable independen secara parsial (individual) tidak mempengaruhi variable dependen secara signifikan.
- b) Apabila nilai t hitung > t tabel dan jika probabilitas (signifikasi) < 0,05(α) maka H₀ ditolak, artinya variable independen secara parsial (individual) mempengaruhi variable dependen secara signifikan.

I.3. Uji Korelasi

Korelasi memiliki arti hubungan timbal balik atau sebab-akibat. Sedangkan dalam statistika, uji korelasi sendiri merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar 2 variabel yang diuji. Ukuran keeratan dalam uji korelasi ini biasanya disebut dengan koefisien korelasi atau rho. Nilai rho berkisar dari -1 sampai dengan 1. Jika nilai rho mendekati -1 atau 1, maka kedua variabel tersebut memiliki korelasi yang kuat. Sebaliknya, jika nilai rho mendekati 0, maka kedua variabel cenderung memiliki korelasi yang lemah atau bahkan tidak memiliki korelasi.

Dalam pengujian korelasi, kita dapat melihat arah hubungan antar 2 variabel tersebut. Hubungan antar dua variabel bisa memiliki korelasi positif maupun korelasi negatif.

Korelasi Pearson merupakan salah satu ukuran korelasi yang digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linier dari dua variabel. Metode ini dikembangkan oleh Karl Pearson dan digunakan jika kedua variabel yang diuji merupakan data berskala interval atau rasio. Tidak hanya itu, karena merupakan statistika parametrik, maka kedua variabel tersebut harus memenuhi asumsi normalitas sebelum dilakukan uji korelasi Pearson. Uji korelasi person ini dapat digunakan untuk data berpasangan maupun tidak, asalkan memenuhi asumsi normalitas.