

**SKRIPSI**

**ANALISA *REUSE INTENTION* PADA PENGGUNA LAYANAN  
TEMAN BUS MAMMINASATA KOTA MAKASSAR  
MENGUNAKAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING*  
(SEM)**

**Disusun dan diajukan oleh:**

**SASKIA RAMADHANI  
D071 19 1068**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
GOWA  
2023**

**SKRIPSI**

**ANALISA *REUSE INTENTION* PADA PENGGUNA LAYANAN  
TEMAN BUS MAMMINASATA KOTA MAKASSAR  
MENGUNAKAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING*  
(SEM)**

**Disusun dan diajukan oleh:**

**SASKIA RAMADHANI  
D071 19 1068**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
GOWA  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISA REUSE INTENTION PADA PENGGUNA LAYANAN  
TEMAN BUS MAMMINASATA KOTA MAKASSAR  
MENGUNAKAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING* (SEM)**

Disusun dan diajukan oleh

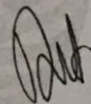
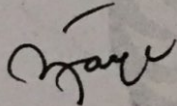
**Saskia Ramadhani  
D071191068**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian  
Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin  
Pada tanggal Juli 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

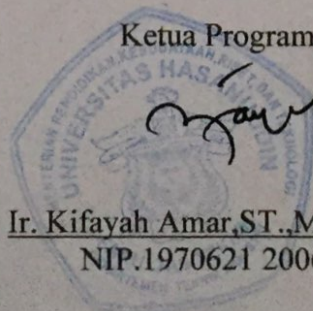
Pembimbing Pendamping,



Ir. Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D., IPU  
NIP.1970621 200604 2 001

Ir. Diniary Ikasari Syamsul .ST., MT  
NIP.19941201 202208 6 001

Ketua Program Studi,



Ir. Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D., IPU  
NIP.1970621 200604 2 001



## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Saskia Ramadhani

NIM : D071191068

Program Studi : Teknik Industri

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

### ***Analisa Reuse Intention* pada Pengguna Layanan Teman Bus Mamminasata Kota Makassar Menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)***

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

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.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, 5 Juli 2023

Yang Menyatakan



Saskia Ramadhani

## ABSTRAK

**SASKIA RAMADHANI.** *Analisa Reuse Intention pada Pengguna Layanan Teman Bus Mamminasata Kota Makassar Menggunakan Structural Equation Modeling (SEM)* (dibimbing oleh Kifayah Amar dan Diniary Ikasari S)

Pertumbuhan sektor transportasi memiliki efek yang tidak diinginkan seperti kerusakan lingkungan, kemacetan lalu lintas dan polusi udara. Pemerintah menginisiasi program Teman Bus (Trans Mamminasata) sebagai bentuk transportasi berorientasi pelanggan yang menggabungkan pemberhentian (*halte*), perencanaan, kendaraan dan elemen sistem transportasi, menjadi sistem bus terintegrasi, nyaman, aman, tepat waktu, dan implementasi program *Buy the Service*. Teman Bus (Trans Mamminasata) yang mulai beroperasi pada November 2021 pada awalnya tidak memberlakukan tarif pada tahap uji cobanya sampai pada November 2022 Teman Bus (Trans Mamminasata) telah resmi menerapkan tarif angkutan untuk semua rute. Namun penerapan tarif berdampak pada jumlah penumpang yang menurun secara drastis yakni hingga 45 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan transportasi umum ini belum diimbangi dengan niat masyarakat untuk menggunakan kembali layanan Teman Bus ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality*, *customer value* dan *environment concern* terhadap *reuse intention* dengan *customer satisfaction* sebagai *intervening variable* pada pengguna layanan Teman Bus (Trans Mamminasata) Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner *online* dari 333 penumpang pengguna layanan Teman Bus Trans Mamminasata Kota Makassar. Analisa data dilakukan dengan menggunakan metode *partial least square structural equation modelling* (PLS-SEM). Hasilnya menunjukkan bahwa variabel *service quality*, *customer value*, *environment concern* dan *customer satisfaction* berpengaruh langsung dengan positif dan signifikan terhadap *reuse intention*; *service quality* dan *customer value* berpengaruh langsung dengan positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*; dan *service quality* dan *customer value* berpengaruh tidak langsung dengan positif dan signifikan terhadap *reuse intention* dengan *customer satisfaction* sebagai *intervening variable*. Dengan demikian, perusahaan harus terus meningkatkan kepuasan dengan membangun pengalaman positif bagi penumpang sehingga meningkatkan niat pelanggan untuk menggunakan kembali layanan Teman Bus.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Customer Value*, *Environment Concern*, *Reuse Intention* *Customer Satisfaction*, PLS-SEM

## ABSTRACT

**SASKIA RAMADHANI.** *Analysis of Reuse Intention in Users of Teman Bus Mamminasata in Makassar City Using Structural Equation Modeling (SEM)* (supervised by Kifayah Amar and Diniary Ikasari S)

*The growth of the transportation sector has undesirable effects such as environmental damage, traffic congestion, and air pollution. The government initiated the Teman Bus (Trans Mamminasata) program as a customer-oriented transportation system that combines stops (halts), planning, vehicles, and transportation system elements into an integrated, comfortable, safe, and timely bus system, implementing the Buy the Service program. Teman Bus (Trans Mamminasata) began operating in November 2021 and initially did not impose fares during its trial phase. However, by November 2022, Teman Bus (Trans Mamminasata) officially implemented transport fares for all routes. However, the implementation of fares resulted in a drastic decrease in the number of passengers, up to 45 percent. This indicates that the public's intention to reuse the Teman Bus service has not been aligned with this public transportation policy.*

*This study aims to determine the influence of service quality, customer value, and environmental concern on reuse intention, with customer satisfaction as an intervening variable among users of the Teman Bus (Trans Mamminasata) service in Makassar City. This research adopts a quantitative approach by distributing online questionnaires to 333 passengers who use the Teman Bus Trans Mamminasata service in Makassar City. Data analysis is conducted using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results show that service quality, customer value, environmental concern, and customer satisfaction have a direct positive, and significant impact on reuse intention. Service quality and customer value also have a direct, positive, and significant influence on customer satisfaction. Furthermore, service quality and customer value indirectly affect reuse intention with customer satisfaction as the intervening variable. Therefore, the company must continuously enhance customer satisfaction by building positive experiences for passengers to increase their intention to reuse the Teman Bus service.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Value, Environment Concern, Reuse Intention Customer Satisfaction, PLS-SEM*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya hanturkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Analisa *Reuse Intention* pada Pengguna Layanan Teman Bus Mamminasata Kota Makassar Menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM)”. Tidak lupa pula saya kirimkan shalawat serta salam kepada nabi junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari kegelapan menuju alam yang terang benderang seperti saat ini.

Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan, sumbangan pemikiran dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan material dan moral serta doa yang tiada hentinya dan juga atas cinta, dukungan, dan pengertiannya selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas semangat dan motivasi yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Ir. Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D., IPU selaku Ketua Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
3. Ibu Ir. Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D., IPU selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ir. Diniary Ikasari S, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing II tugas akhir ini atas bimbingan, arahan, dan masukan berharga yang diberikan sepanjang penulisan skripsi ini. Terima kasih juga atas kesabaran dan dorongan yang diberikan dalam menghadapi setiap tantangan.
4. Bapak Dr. Eng. Irwan Setiawan, ST., MT. selaku dosen penguji I dan Ibu Ir. A. Besse Riyani Indah, ST., MT., IPM selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan saran dalam perbaikan tugas akhir saya.
5. Seluruh dosen dan staf Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

6. Ibu Agustina Widyati bagian Kasi Sarana, Prasarana dan Keselamatan Jalan, Kak Handri dan Kak Andi dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan, yang telah mengizinkan saya dan membantu dalam proses pengambilan data.
7. Teman-teman OTW Sarjana (Fahryl, Izul, Zaky, Appi, Nini, Kiki, Jasqim, Fadhia, Una, Fera, Steph, Josafat, Ghafy, dan Dayin) yang telah membantu dan kebersamai penulis dari awal masuk kuliah hingga penyelesaian tugas akhir ini. Terkhusus kepada Nini dan Una yang selalu kebersamai penulis dengan menyalurkan semangat dan selingan candaan yang membuat pengerjaan skripsi ini terasa menyenangkan.
8. Sahabat Kyuti Gengs (Atika, Salsa, Fifi, Deli, Cici dan Itty) yang saya cintai dan senantiasa kebersamai sejak MTs sampai sekarang. Terkhusus kepada Atika yang selalu menemani penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
9. Teman-teman seperjuangan HEURIZTIC19 yang sudah membantu saya dalam dunia perkuliahan maupun keseharian saya.
10. Teman-teman Asisten Laboratorium Statistik dan Manajemen Mutu yang selalu keren dalam memberikan dukungan serta menjadi *partner* dalam lab maupun dalam penyusunan tugas akhir.
11. Teman-teman pengurus BE HMTI FT-UH Periode 21/22, terima kasih atas waktu 24/7 yang kebersamai pada masanya. Terutama untuk pengurus inti, Farid, Nini, Fahryl, Izul, Aswad, Zhildji, Fadli, Asrul, Ahnaf, Nanda, Supri, Una, Unnu, Dzaky, dan Azzah.
12. Teman-teman dari Komunitas Peduli Anak Jalanan (KPAJ) Kota Makassar yang luar biasa tiap harinya.
13. Beserta semua pihak yang tidak bisa saya tuliskan satu per satu yang telah mendukung dan membantu serta menyemangati dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. *Last but not least, to myself: thank you for being strong everyday and for trusting God in all your worries. Flowers need time to bloom. Caca, you did well!*

Dengan segala kerendahan hati, saya menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya mengharap kritik dan saran dari



pembaca demi kesempurnaan tugas akhir ini. Saya berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik untuk saya pribadi dan para pembaca.

Gowa, 14 Juni 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Masalah .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	7
2.2 Nilai bagi Pelanggan ( <i>Customer Value</i> ) .....	8
2.3 Kepedulian terhadap Lingkungan ( <i>Environment Concern</i> ).....	8
2.4 Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	9
2.5 Niat untuk Menggunakan Kembali ( <i>Reuse Intention</i> ).....	10
2.6 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	10
2.6.1 Variabel-variabel dalam <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	11
2.7 PLS-SEM dan CB-SEM.....	13
2.8 <i>Partial Least Square</i> (PLS-SEM) .....	15
2.9 Penelitian Terdahulu .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	20
3.2 Prosedur Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	23
3.3.1 Populasi .....	23
3.3.2 Sampel.....	24
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4.1 Studi Kepustakaan .....	24
3.4.2 Wawancara .....	25
3.4.3 Kuesioner .....	25
3.5 Kerangka Pikir .....	26
3.6 Penetapan Hipotesis, Variabel dan Indikator Penelitian .....	26

3.6.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Reuse Intention</i> .....	27
3.6.2	Pengaruh <i>Customer Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Reuse Intention</i> .....	27
3.6.3	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Environment Concern</i> terhadap <i>Reuse Intention</i> .....	28
3.6.4	Pengaruh <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Value</i> terhadap <i>Reuse Intention</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> sebagai <i>intervening variable</i> .....	28
3.6.5	Penetapan Variabel dan Indikator .....	30
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>34</b>
4.1	Gambaran Umum Teman Bus Trans Mamminasata .....	34
4.2	Uji Alat Ukur .....	36
4.2.2	Uji Validitas .....	36
4.2.3	Uji Reliabilitas .....	38
4.3	Karakteristik Responden .....	39
4.4	Pengolahan Data Responden .....	42
4.5	Perancangan Model PLS Niat Penggunaan Kembali Transportasi Massal Teman Bus Trans Mamminasata .....	42
4.5.1	Perancangan Model .....	42
4.5.2	Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran) .....	43
4.5.3	Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural) .....	50
4.5.4	Pengujian Hipotesis Model <i>Reuse Intention</i> Layanan Teman Bus .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>61</b>
5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>67</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit).....	1
Gambar 2 Jumlah Penumpang Teman Bus Mamminasata Kota Makassar Tahun 2022.....	3
Gambar 3 Contoh Variabel Laten.....	11
Gambar 4 Contoh Variabel Laten Eksogen dan Endogen .....	12
Gambar 5 Contoh Variabel Manifes .....	13
Gambar 6 Peta Jalan Rute Teman Bus.....	20
Gambar 7 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	21
Gambar 8 Kerangka Berpikir Penelitian.....	26
Gambar 9 Peta Jalan Rute Teman Bus.....	35
Gambar 10 Model Struktural dan Pengukuran Penelitian.....	42
Gambar 11 Model Struktural.....	44
Gambar 12 Hasil <i>Bootstrapping</i> Model Struktural.....	53



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbedaan CB-SEM dan PLS-SEM .....	14
Tabel 2 Penelitian terdahulu .....	15
Tabel 3 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 4 Skor skala <i>likert</i> .....	25
Tabel 5 Hipotesis Penelitian .....	29
Tabel 6 Variabel Indikator yang Digunakan Dalam Penelitian.....	31
Tabel 7 Hasil Uji Validitas .....	37
Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	38
Tabel 9 Data Karakteristik Responden .....	39
Tabel 10 Ukuran Validitas dan Reliabilitas .....	43
Tabel 11 Hasil <i>Outer Loading Model</i> .....	45
Tabel 12 Hasil Uji <i>Convergent Validity Model</i> .....	47
Tabel 13 Hasil Uji <i>Discriminant Validity – Cross Loading Model</i> .....	47
Tabel 14 Hasil Uji <i>Composite Reliability Model</i> .....	49
Tabel 15 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha Model</i> .....	49
Tabel 16 Hasil <i>R2 Model</i> .....	50
Tabel 17 Hasil <i>Q2 Model</i> .....	51
Tabel 18 Hasil <i>Bootstrapping Direct Effect</i> .....	54
Tabel 19 Hasil <i>Bootstrapping Indirect Effect</i> .....	55
Tabel 20 Hasil <i>Bootstrapping Total Effect</i> .....	55
Tabel 21 Evaluasi Hasil Uji T Statistik dan Probabilitas Model.....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

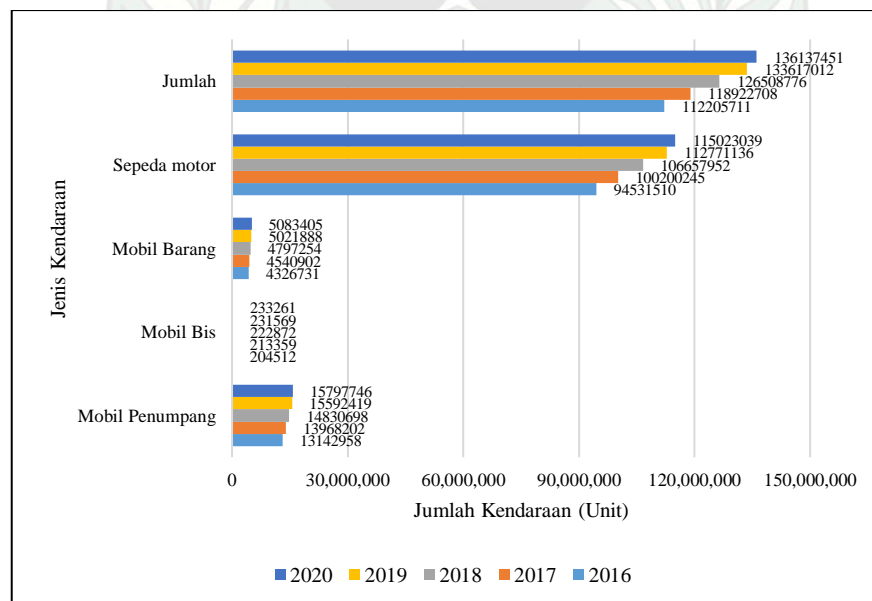
Lampiran 1 Dokumentasi wawancara dengan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan .....	67
Lampiran 2 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (1) .....	67
Lampiran 3 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (2) .....	68
Lampiran 4 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (3) .....	68
Lampiran 5 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (4) .....	69
Lampiran 6 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (5) .....	69
Lampiran 7 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (6) .....	70
Lampiran 8 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (7) .....	70
Lampiran 9 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (8) .....	71
Lampiran 10 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (9) .....	71
Lampiran 11 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (10) .....	72
Lampiran 12 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (11) .....	72
Lampiran 13 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (12) .....	73
Lampiran 14 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (13) .....	73
Lampiran 15 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (14) .....	74
Lampiran 16 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (15) .....	74
Lampiran 17 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (16) .....	75
Lampiran 18 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (17) .....	75
Lampiran 19 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (18) .....	76
Lampiran 20 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (19) .....	76
Lampiran 21 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (20) .....	77
Lampiran 22 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (21) .....	77
Lampiran 23 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (22) .....	78
Lampiran 24 Hasil uji validitas menggunakan <i>software</i> SPSS .....	79
Lampiran 25 Hasil uji reliabilitas menggunakan <i>software</i> SPSS ( <i>Service Quality</i> ) .....	79
Lampiran 26 Hasil uji reliabilitas menggunakan <i>software</i> SPSS ( <i>Customer Value</i> ) .....	79
Lampiran 27 Hasil uji reliabilitas menggunakan <i>software</i> SPSS ( <i>Environment Concern</i> ) .....	79
Lampiran 28 Hasil uji reliabilitas menggunakan <i>software</i> SPSS ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	80
Lampiran 29 Hasil uji reliabilitas menggunakan <i>software</i> SPSS ( <i>Reuse Intention</i> ) .....	80
Lampiran 30 Data sosio-demografi responden .....	81
Lampiran 31 Data Kuesioner Variabel <i>Service Quality</i> .....	100
Lampiran 32 Data Kuesioner Variabel <i>Customer Value, Environment Concern, Customer Satisfaction</i> dan <i>Reuse Intention</i> .....	114



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana vital yang menunjang kegiatan individu dalam melakukan aktivitas sehari-hari, baik itu moda transportasi darat, laut, maupun udara. Perkembangan suatu daerahpun juga tidak terlepas pada perkembangan transportasi. Tanpa sistem transportasi yang berkembang dengan baik, maka tidak mungkin untuk membayangkan sebuah kota metropolitan modern karena laju perkembangan ekonomi kota, industri, dan bidang kegiatan lainnya ditentukan oleh perkembangan sarana dan prasarana transportasi (Handayani, Rifai, & Victory, 2022). Di antara berbagai macam moda transportasi, transportasi darat merupakan salah satu moda transportasi yang paling umum karena kenyamanan dan kemudahan perjalanan sehingga membuat moda transportasi darat terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat dari data Badan Pusat Statistik yang menunjukkan peningkatan jumlah kendaraan bermotor pada lima tahun terakhir yaitu pada tahun 2016-2020 dengan rata-rata kenaikan sebesar 5% per tahunnya (BPS, 2023). Di sisi lain, pertumbuhan jumlah kendaraan tidak diimbangi dengan ketersediaan lebar jalan sehingga menyebabkan kemacetan (Kevin dkk., 2022).



Gambar 1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)  
Sumber: (BPS, 2023)

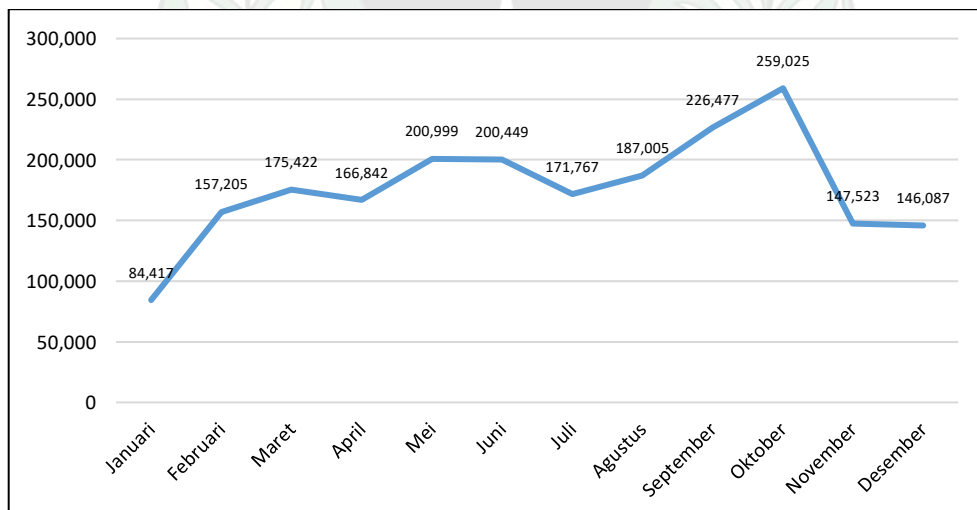
Pertumbuhan sektor transportasi memiliki efek yang tidak diinginkan seperti kerusakan lingkungan, kemacetan lalu lintas dan polusi udara. Hal ini disebabkan oleh peningkatan penggunaan Bahan Bakar Minyak (BBM) untuk sektor transportasi yang diikuti dengan peningkatan gas buang yang mengandung polutan sehingga menyebabkan suhu dipermukaan bumi meningkat yang dapat menyebabkan *Global Warming* atau Efek Rumah Kaca. Produksi listrik dan transportasi adalah 2 (dua) sumber utama emisi karbon dioksida (CO<sub>2</sub>) yakni sebesar 37% (dari produksi listrik dan energi) dan 22% (dari transportasi). Sumber pencemar udara di Indonesia sebagian besar (sekitar 75%) berasal dari gas buang hasil pembakaran bahan bakar fosil, termasuk yang digunakan untuk sektor transportasi. Kendaraan bermotor mengeluarkan gas karbonmonoksida (CO), nitrogen oksida (NO), sulfur dioksida (SO<sub>2</sub>) dan hidrokarbon (HC) sehingga menyumbang 1/3 dari total gas pencemar udara (Basuki & Liani, 2018).

Kota Makassar merupakan salah satu kota metropolitan yang membutuhkan transportasi untuk menunjang kebutuhan perjalanan masyarakatnya dan menunjang pembangunan infrastruktur wilayah. Hal ini mengakibatkan seringnya terjadi kemacetan akibat tingginya tingkat volume kendaraan pribadi dan diiringi dengan pembangunan infrastruktur yang pesat. Selain itu, sebagian besar masyarakat Makassar lebih memilih kendaraan pribadi daripada angkutan umum atau biasa disebut dengan angkutan massal. Penggunaan kendaraan pribadi lebih disukai karena kurangnya integrasi dan kapasitas angkutan umum serta buruknya kualitas kendaraan angkutan umum (Aksa, Arief, & Salsabilah, 2022).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 30 tahun 2021, untuk memenuhi kebutuhan penduduk akan jasa transportasi perkotaan dan masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi massal sehingga bisa mengatasi kemacetan yang semakin meningkat dan mengatasi sistem transportasi yang memburuk di Kota Makassar, pemerintah menginisiasi program Teman Bus (Trans Mamminasata) sebagai bentuk transportasi berorientasi pelanggan yang menggabungkan pemberhentian (halte), perencanaan, kendaraan dan elemen sistem transportasi, menjadi sistem bus terintegrasi, nyaman, aman, tepat waktu, dan implementasi program *Buy the Service*. Teman Bus (Trans Mamminasata) ini kemudian mulai beroperasi di kota Makassar mulai tanggal 16 November 2021

dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk pengembangan angkutan umum berbasis jalan di perkotaan yang menggunakan teknologi telematika yang handal dan berbasis non tunai untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan sebagai serta kenyamanan mobilisasi. Tidak hanya itu juga dilengkapi dengan aplikasi *mobile* yang memudahkan penumpang untuk mendapatkan informasi rute, halte, dan jadwal bus (Aksa, Arief, & Salsabilah, 2022).

Teman Bus (Trans Mamminasata) ini memiliki jumlah penumpang pada bulan Januari s/d Desember 2022 sebanyak  $\pm$  2,3 juta orang dan memiliki 4 koridor dengan 87 unit bus yang beroperasi berjumlah 77 bus dan 10 bus cadangan. Teman Bus (Trans Mamminasata) yang mulai beroperasi pada November 2021 pada awalnya tidak memberlakukan tarif pada tahap uji cobanya sampai pada November 2022 Teman Bus (Trans Mamminasata) telah resmi menerapkan tarif angkutan sebesar Rp 4.600 untuk semua rute. Namun penerapan tarif berdampak pada jumlah penumpang yang menurun. Pada grafik dibawah ini dapat dilihat bahwa grafik jumlah penumpang Teman Bus dari bulan Januari hingga Oktober memiliki *trend* positif namun sejak pemberlakuan tarif jumlah penumpang Teman Bus turun secara drastis yakni hingga 45 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan transportasi umum ini belum diimbangi dengan minat masyarakat untuk menggunakan layanan Teman Bus ini.



Gambar 2 Jumlah Penumpang Teman Bus Mamminasata Kota Makassar Tahun 2022  
Sumber: (Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan, 2023)

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor utama yang melatarbelakangi niat penumpang angkutan



umum untuk menggunakan kembali layanan Teman Bus Mamminasata. Hasil studi ini akan memberikan pemahaman yang baik tentang faktor-faktor yang dapat mempromosikan dan mempertahankan niat masyarakat untuk berperilaku dalam menggunakan transportasi umum.

Beberapa peneliti terdahulu telah melakukan penelitian tentang niat perilaku penumpang dalam menggunakan kembali (*Reuse Intention*) layanan transportasi umum. Wang, dkk (2020) melakukan penelitian tentang niat perilaku penumpang transportasi umum yaitu kereta api di China. Penelitian mereka menemukan bahwa kualitas layanan (*Service Quality*) dan persepsi nilai penumpang (*Customer Value*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk penggunaan kembali (*Reuse Intention*). Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Widjaja (2020) menemukan bahwa kepedulian lingkungan (*Environment Concern*) juga berpengaruh secara positif terhadap niat berperilaku penggunaan transportasi publik. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisa *Reuse Intention* pada Pengguna Layanan Teman Bus Mamminasata Kota Makassar Menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh *Service Quality* dan *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Teman Bus?
- b. Bagaimana pengaruh langsung *Service Quality*, *Customer Value*, *Environment Concern* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Reuse Intention* pengguna teman bus?
- c. Bagaimana pengaruh *Service Quality* dan *Customer Value* terhadap *Reuse Intention* melalui *Customer Satisfaction* sebagai *intervening variable*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis pengaruh *Service Quality* dan *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Teman Bus.
- b. Menganalisis pengaruh langsung *Service Quality*, *Customer Value*, *Environment Concern* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Reuse Intention* pengguna Teman Bus.
- c. Menganalisis pengaruh *Service Quality* dan *Customer Value* terhadap *Reuse Intention* melalui *Customer Satisfaction* sebagai *intervening variable*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi perusahaan  
Perusahaan dapat mengetahui pengaruh *Service Quality* dan *Customer Value* terhadap *Reuse Intention* melalui *Customer Satisfaction* sebagai *intervening variable*. Dari hasil tersebut akan memberikan pemahaman yang baik tentang faktor-faktor yang dapat mempromosikan dan mempertahankan niat penumpang untuk berperilaku dalam menggunakan layanan Teman Bus.
- b. Bagi perguruan tinggi  
Hasil penelitian dapat digunakan sebagai rujukan dan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan Teknik Industri khususnya dalam bidang manajemen kualitas.
- c. Bagi penulis  
Memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata 1 pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin serta menambah wawasan dan untuk meningkatkan kompetensi serta kecerdasan intelektual.

## 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Responden pernah menggunakan jasa layanan Teman Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar, Kabupaten Gowa dan Takalar sebelum dan setelah pemberlakuan tarif angkutan.
- b. Sampel yang diambil sebanyak 300 responden.
- c. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk mengetahui hubungan *Service Quality*, *Customer Value* dan *Environment Concern* terhadap *Reuse Intention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai *intervening variable*.



## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Kualitas layanan adalah penyediaan layanan yang dapat memenuhi harapan pelanggan (Reeves & Bednar, 1994). Parasuraman, dkk. (1988) telah mendefinisikan kualitas layanan sebagai fungsi perbedaan antara layanan yang diharapkan dan persepsi pelanggan dari layanan yang sebenarnya disampaikan. Sejumlah peneliti telah menunjukkan bahwa kualitas layanan mengarah pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai keseluruhan kualitas perilaku perjalanan menurut sudut pandang penumpang. Oleh karena itu, banyak peneliti memperhatikan untuk mengevaluasi kualitas layanan angkutan umum dan mengeksplorasi aspek layanan mana yang lebih disukai oleh penumpang. Kualitas pelayanan adalah kualitas total dari perilaku transportasi dari sudut pandang penumpang. Pelanggan secara subyektif mengevaluasi kualitas layanan yang dirasakan, jika penumpang merasakan kualitas layanan yang lebih tinggi, mereka akan menjadi lebih puas dengan layanan tersebut (Saravanan & Rao, 2007).

de Oña dkk. (2016) dalam Wang, dkk. (2020) mengusulkan bahwa kualitas layanan merupakan elemen kunci untuk menarik orang menggunakan transportasi umum dan menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran keamanan, kebersihan, kenyamanan, informasi, dan personil. Geetika dan Shefali (2010) dalam Wang, dkk. (2020) juga menekankan bahwa ketersediaan layanan transit, pemantauan layanan, waktu tempuh, keselamatan dan keamanan, serta aktivitas pemeliharaan dan konstruksi pada perjalanan penumpang merupakan dimensi penting dari kualitas layanan angkutan umum. Menurut Wang, dkk. (2020) kualitas layanan fungsional, kualitas layanan teknis, kenyamanan dan kebersihan, serta perencanaan dan keandalan layanan digunakan sebagai indikator kualitas layanan karena ketika penumpang menggunakan transportasi umum pada perkotaan faktor-faktor ini dapat dibedakan dengan baik.



## 2.2 Nilai bagi Pelanggan (*Customer Value*)

Nilai bagi pelanggan (*customer value*) merupakan perbedaan antara nilai yang dinikmati pelanggan karena memiliki serta menggunakan suatu produk dan biaya untuk memiliki produk tersebut (Kotler & Amstrong, 2001). Dalam memilih produk dan jasa pada kualitas dan kepuasan, konsumen juga mengevaluasi nilai yang dirasakannya sebagaimana Parasuraman, dkk. (1988) mendefinisikan *customer value* sebagai penilaian konsumen secara keseluruhan terhadap kegunaan suatu produk atau jasa berdasarkan persepsi atas apa yang telah didapat. Nilai adalah ikatan yang kuat pada persepsi konsumen atas manfaat yang diterima dengan biaya dalam kaitannya dengan sejumlah uang, waktu, dan usaha.

Schiffman dan Kanuk (2008) dalam Oktavia dan Suryono (2013) mengemukakan bahwa orang biasanya melihat apa yang mereka harapkan untuk dilihat biasanya berdasarkan pada apa yang mereka ketahui, pengalaman sebelumnya, atau keadaan yang hendaknya ada (harapan). Menurut Parasuraman, dkk. (1988) mendefinisikan *customer value* sebagai suatu konstruk dinamis yang terdiri dari empat nilai yaitu *acquisition value*, *transaction value*, *in-use value* dan *redemption value*.

- a. *Acquisition value* dijelaskan sebagai keuntungan yang diterima dari harga secara moneter yang telah diberikan.
- b. *Transaction value* sebagai kesenangan yang konsumen terima pada waktu bertransaksi.
- c. *In-use value* adalah kegunaan diberikan pada konsumen atas penggunaan produk dan jasa
- d. *Redemption value* adalah keuntungan residual yang diterima pada waktu produk tidak dipakai lagi.

## 2.3 Kepedulian terhadap Lingkungan (*Environment Concern*)

Kepedulian terhadap lingkungan merupakan kepedulian atau kesadaran individu terhadap lingkungan. Junior, dkk. (2018) dalam Firmansyah (2021) menyatakan bahwa individu yang berusaha melindungi atau meningkatkan kualitas lingkungan, menghemat energi dan sumber daya alam dan untuk

mengurangi atau menghilangkan penggunaan bahan pencemar dan limbah beracun. Wang dkk. (2016) dalam Widjaja, dkk. (2023) mengatakan kepedulian seseorang terhadap lingkungan akan menentukan bagaimana orang tersebut bersikap dan memiliki niat berperilaku dalam menggunakan layanan transportasi umum.

Hu et al. (2010) dalam Arqam (2021) juga menyatakan bahwa kepedulian terhadap lingkungan atau *environmental concern* (EC) adalah sejauh mana seseorang peduli terhadap masalah yang berkaitan dengan lingkungan dan juga upaya mereka untuk menyelesaikan dan menunjukkan kontribusi mereka dalam memberikan solusi. Ajzen (1989) dalam Widjaja (2020) menyebutkan kepedulian lingkungan telah diperlakukan sebagai evaluasi dari suatu sikap terhadap fakta, perilaku seseorang ataupun perilaku orang lain dengan mempertimbangkan lingkungan.

#### **2.4 Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*)**

Definisi kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (*performance*) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000). Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atas kinerja dan harapan. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Banyak perusahaan memfokuskan pada kepuasan tinggi karena pelanggan yang tingkat kepuasannya sedang-sedang saja, akan mudah untuk berubah pikiran apabila mendapatkan tawaran yang lebih baik.

Menurut Petrick (2004) dalam Wang, dkk. (2018), kepuasan pelanggan terkait erat dengan kualitas dan nilai layanan yang dirasakan, secara luas dianggap sebagai pendorong utama loyalitas konsumen transportasi umum. Kualitas layanan memiliki korelasi langsung dan positif dengan kepuasan penumpang. Meningkatkan kualitas layanan dapat menyebabkan kepuasan penumpang yang lebih tinggi, yang dapat meningkatkan jumlah penumpang angkutan umum.

Menurut Hsieh (2020) dalam Gunawan, dkk. (2022) kepuasan adalah kesenangan atau ketidaksenangan pengguna yang terjadi dari membandingkan persepsi atau kesan mereka terhadap kinerja layanan. Berdasarkan penelitian

tentang kepuasan penumpang terhadap pelayanan transportasi, penumpang yang puas didorong untuk mempertahankan pelayanan tersebut. Setelah menggunakan layanan, pelanggan akan mengikuti kepuasan ini. Dengan mengoptimalkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan dapat memengaruhi niat penggunaan kembali penumpang. Kepuasan adalah korelasi antara kualitas layanan dan niat penggunaan kembali penumpang (Wang, Zhang, Zhu, & Wang, 2020).

## **2.5 Niat untuk Menggunakan Kembali (*Reuse Intention*)**

Menurut Kotler dan Keller (2012) dalam Suryajaya (2019), *Reuse Intention* merupakan tindakan konsumen pasca pembelian. Terjadinya kepuasan dan ketidakpuasan pasca pembelian konsumen terhadap suatu produk akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. Jika konsumen puas, maka akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut. Minat membeli merupakan dorongan konsumen untuk melakukan pembelian atau dorongan yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan pembelian ulang. Niat beli yang terdapat pada diri seseorang untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh sikap maupun variabel lainnya.

Menurut Schaupp (2010) dalam Sarifiyono, dkk. (2021) *intention to reuse* adalah niat perilaku untuk menggunakan kembali didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna bermaksud untuk menggunakan kembali. Niat untuk menggunakan kembali adalah niat untuk bersikap dalam menggunakan produk yang sama dalam dua kali atau lebih. Dalam beberapa tahun terakhir, niat penggunaan kembali telah mendapat banyak perhatian dari para peneliti dan banyak digunakan dalam model yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan. de Oña dkk. (2015) dalam Wang, dkk. (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang positif berhubungan langsung dengan niat penggunaan kembali pelanggan.

## **2.6 Structural Equation Modelling (SEM)**

Menurut Ghazali (2008) SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*factorial analysis*) yang

dikembangkan dalam psikologi dan psikometri serta model persamaan simultan (*simultaneous equation modeling*) yang dikembangkan dalam ekonometrika. Sedangkan menurut Chin (1988) yang mengatakan bahwa model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) adalah teknik analisis multivariat generasi kedua yang menggabungkan analisis faktor dan jalur sehingga memungkinkan peneliti menguji dan mengestimasi secara simultan hubungan antara *multiple exogeneous* dan *endogeneous* dengan banyak indikator. Maruyama (1998) dalam Mustafa & Tony (2012) menyebutkan SEM adalah sebuah model statistik yang memberikan perkiraan perhitungan dari kekuatan hubungan hipotesis diantara variabel dalam sebuah model teoritis, baik langsung atau melalui variabel antara (*intervening or moderating*). SEM adalah model yang memungkinkan pengujian sebuah rangkain atau *network* model yang lebih rumit.

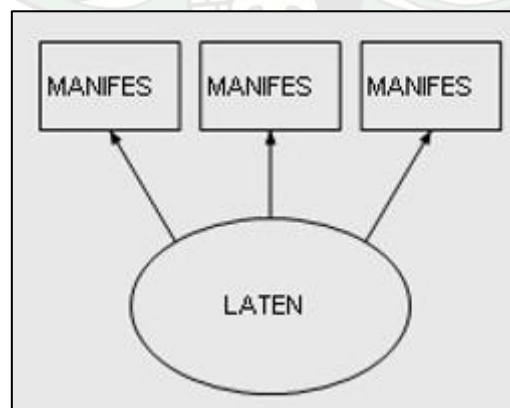
Model persamaan struktural atau SEM merupakan model yang menjelaskan hubungan antara variabel laten sehingga model SEM ini seringkali disebut dengan analisis variabel laten (*latent variable analysis*) atau hubungan struktural linier (*linear structural relationship*).

### 2.6.1 Variabel-variabel dalam *Structural Equation Modelling* (SEM)

Menurut Sarwono (2010), variabel-variabel dalam SEM terbagi menjadi 2, yaitu:

a. Variabel Laten

Variabel Laten adalah variabel yang tidak dapat diobservasi secara langsung/fenomena abstrak/faktor/konstruk. Berikut ini adalah contoh gambar variabel laten.



Gambar 3 Contoh Variabel Laten  
Sumber: (Sarwono, 2010)



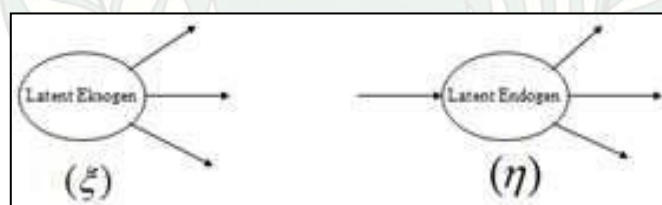
### 1. Variabel Laten Eksogenous

Penyebab fluktuasi nilai – nilai di variabel – variabel laten lainnya dalam model yang dibangun. Perubahan nilai dalam variabel ini tidak dapat diterangkan dengan menggunakan model, tetapi harus mempertimbangkan pengaruh faktor – faktor eksternal lainnya diluar model; sebagai contoh faktor demografi, status sosial dan ekonomi. (Bandingkan dengan konsep regresi dan analisis jalur dimana model tidak digunakan untuk memberikan penjelasan perubahan nilai pada variabel bebas (regresi) dan eksogenous (analisis jalur) karena variabel–variabel ini diperlakukan sebagai penyebab perubahan nilai variabel tergantung (regresi) dan variabel endogenous (analisis jalur).

### 2. Variabel Laten Endogenous

Variabel laten endogenous (variabel *dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel eksogenous dalam model baik secara langsung maupun tidak langsung. Fluktuasi nilai dalam variabel endogenous dapat diterangkan dengan model yang dibangun karena semua variabel laten yang mempengaruhi variabel laten endogenous ini dimasukkan dalam spesifikasi model tersebut.

Berikut adalah contoh gambar dari variabel laten eksogenous dan variabel laten endogenous.

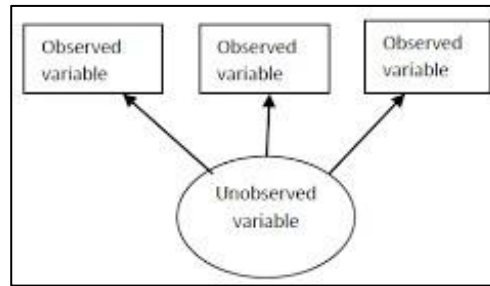


Gambar 4 Contoh Variabel Laten Eksogen dan Endogen

Sumber: (Sarwono, 2010)

### b. Variabel Manifes

Variabel indikator atau manifes atau biasa disebut *observed variables* adalah variabel yang dapat diobservasi secara langsung / indikator / referensi.



Gambar 5 Contoh Variabel Manifes  
Sumber: (Sarwono, 2010)

## 2.7 PLS-SEM dan CB-SEM

SEM sendiri dibedakan menjadi dua jenis, yaitu *Covariance Based Structural Equation Modelling* (CB-SEM) yang berbasis kovarian dan *Variance Based Structural Equation Modelling* (VB-SEM) yang berbasis varian. *Partial Least Square* (PLS) dan *Generalized Structural Component Analysis* (GSCA). Kovarian berfungsi untuk menunjukkan hubungan linear yang terjadi antar variabel, seperti X dan Y. Kovarian akan bernilai positif ketika kedua variabel memiliki hubungan positif. Tetapi, kovarian akan bernilai negatif jika, hubungan variabel X dan Y berlawanan. Kovarian akan bernilai nol ketika tidak ada hubungan antara variabel X dan Y. Selain itu, varian ialah penyimpangan data dari nilai rata-rata atau *mean* suatu sampel. Varian berfungsi untuk mengukur penyimpangan data tersebut sehingga dapat menjadi ukuran untuk variabel-variabel metrik. Didalam definisi matematika, varian merupakan nilai rata-rata kuadrat dari standar deviasi (Imam, 2014). Tabel memperlihatkan perbedaan antara CB-SEM dengan PLS-SEM dari segi tujuan penelitian, spesifikasi model pengukuran, model struktural, karakteristik data dan algoritma, evaluasi model maupun software error. Berdasarkan tabel tersebut, tujuan dari penggunaan CB-SEM ialah untuk memvalidasi model dan biasanya membutuhkan sampel yang cukup besar, selain itu ia juga harus memiliki data yang terdistribusi normal dan modelnya telah terspesifikasi. CB-SEM juga biasanya digunakan untuk mengkonfirmasi teori. Sedangkan, PLS-SEM digunakan untuk membangun ataupun mengembangkan teori. Dalam PLS-SEM data yang dimiliki tidak terdistribusi secara normal dan sampel yang dimiliki kecil.

Tabel 1 Perbedaan CB-SEM dan PLS-SEM

Kriteria	CB-SEM	PLS-SEM
Tujuan Penelitian	Menguji teori atau mengkonfirmasi teori (orientasi parameter)	Mengembangkan teori, mengidentifikasi variabel determinan utama dan membangun teori (orientasi prediksi)
Spesifikasi Model Pengukuran	Terdapat error terms yang memerlukan spesifikasi tambahan seperti kovariansi dan indikator berbentuk <i>reflective</i>	Tidak ada syarat mengenai <i>error terms</i> dan indikator berbentuk <i>formative</i> dan <i>reflective</i>
Model Struktural	Model dapat berbentuk <i>recursive</i> maupun <i>non-recursive</i> dengan tingkat kompleksitas rendah hingga menengah	Model tidak memiliki hubungan <i>non-recursive</i> dan memiliki kompleksitas yang tinggi dengan banyak konstruk dan indikator
Karakteristik Data dan Algoritma	Terdapat jumlah minimum ukuran sampel (biasanya besar) dan terdistribusi normal (asumsi <i>multivariate normality</i> terpenuhi)	Ukuran sampel kecil dan dapat tidak memenuhi asumsi <i>multivariate normality</i>
Evaluasi Model	Kriteria indeks <i>goodness of fit</i> harus terpenuhi sebelum estimasi parameter	Kriteria indeks <i>goodness of fit</i> tidak apa jika tidak terpenuhi
<i>Software Error</i>	Permasalahan sering muncul pada saat <i>inadmissible solution</i> dan <i>factor indeterminacy</i>	Hampir tidak memiliki masalah dalam proses iterasi

Sumber: (Ghozali & Fuad, 2008)

## 2.8 Partial Least Square (PLS-SEM)

Menurut Fornell dan Bookstein (1982) dalam Widjaya (2020) *Partial Least Square* atau PLS merupakan metode analisis yang kuat akibat tidak didasarkan oleh banyaknya asumsi. PLS sendiri memiliki tujuan untuk mengembangkan teori, membangun teori maupun menentukan determinan utama, selain itu ia juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel. Didalam PLS-SEM, ia mampu menghindari dua masalah yang dihadapi oleh CB-SEM, yaitu *inadmissible solution* dan *factor indeterminacy*. Berdasarkan Ghazali (2014) beberapa alasan penggunaan PLS dibandingkan CB ialah:

- a. PLS ialah metode analisis data dimana asumsi ukuran sampel tidak harus besar;
- b. PLS dapat digunakan sebagai prediksi dimana ia menganalisis teori yang masih dikatakan lemah (tahap awal pengembangan teori);
- c. PLS dapat memperoleh efisiensi perhitungan algoritma karena menggunakan seri analisis *ordinary least square* (OLS);
- d. Pada PLS diasumsikan bahwa semua ukuran varians dapat digunakan untuk masing-masing variabel;
- e. PLS tidak memperhatikan distribusi data normal ataupun tidak.

## 2.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi atas permasalahan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

Tabel 2 Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Model Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Arie Indra Gunawan, Arizzal Maulana Primayandi	<i>Examining Passengers' Satisfaction with Public Transportation</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif pengguna jasa	Hasilnya menunjukkan bahwa <i>passengers perceived the safety, Service Quality, satisfaction, dan Reuse</i>



No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Model Penelitian	Hasil Penelitian
	dan Dlukha Nurkholik (2021)	<i>in The Rise of Health Concerns</i>	kereta api jarak jauh di Stasiun Bandung. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode SPSS dan SEM-PLS.	<i>Intention</i> berpengaruh secara positif. Kemudian <i>perceived safety</i> dan <i>perceived Service Quality</i> berpengaruh terhadap <i>passengers satisfaction</i> . Tambahan, kepuasan meningkatkan keinginan untuk menggunakan kembali niat untuk layanan kereta api jarak jauh.
2.	Yuning Wang, Zhe Zhang, Mengyuan Zhu, dan Hexian Wang (2020)	<i>The impact of Service Quality and customer satisfaction on Reuse Intention in urban rail transit tianjin, China.</i>	Model penelitian menggunakan teknik statistik multivariabel untuk menyelesaikan struktur kompleks dengan model analisis SEM.	Hasil penelitian menunjukkan persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan, dan menganalisis keterkaitan antara layanan, kualitas, kepuasan pelanggan, dan niat penggunaan kembali.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Model Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Kevin, Fitri Novika Widjaja, dan Veny Megawati (2022)	<i>The Influence of Environment Concern, Norm Description, Service Satisfaction on Behavioral Intention of Suroboyo Bus Passengers in Surabaya</i>	Penelitian ini menggunakan model integratif berdasarkan <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) untuk menganalisis kepuasan pelayanan, dan kepedulian lingkungan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Environmental Concern</i> berpengaruh positif terhadap <i>Subjective Norms</i> . <i>Subjective Norms</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> . <i>Service Satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> .
4.	Xiaoyun Cheng, Yu Cao , Kun Huang, dan Yuejiao Wang (2018)	<i>Modeling the Satisfaction of Bus Traffic Transfer Service Quality at a High-Speed Railway Station</i>	Melakukan analisis statistik menggunakan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa <i>Service Quality</i> berpengaruh positif yang signifikan terhadap <i>satisfaction</i> dan <i>perceived value</i> serta <i>Perceived value</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>satisfaction</i> .
5.	Sheikh Muhamad Hizama, Waqas Ahmeda,	<i>Understanding the public rail quality of service towards</i>	Melakukan analisis statistik menggunakan <i>Structural Equation</i>	<i>Service Quality</i> berpengaruh langsung secara positif terhadap <i>satisfaction</i> dan <i>behavioral intention</i>

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Model Penelitian	Hasil Penelitian
	Habiba Aktera, Ilham Sentosa (2021)	<i>commuters' loyalty behavior in Greater Kuala Lumpur</i>	<i>Modelling</i> (SEM)	serta <i>satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i> <i>Service Quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i> melalui <i>satisfaction</i> sebagai mediasi.

Perbandingan tiap penelitian terdahulu dengan penelitian kali ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Metode	Variabel Penelitian				
			<i>Service Quality</i>	<i>Customer Value</i>	<i>Environment Concern</i>	<i>Customer Satisfaction</i>	<i>Reuse Intention</i>
1.	Yuning Wang, dkk. (2020)	SEM	√			√	√
2.	Kevin, dkk. (2022)	SEM			√	√	√
3.	Xiaoyun Cheng, dkk. (2018)	SEM	√	√		√	
4.	Sheikh	SEM	√			√	√

No	Penulis	Metode	Variabel Penelitian				
			<i>Service Quality</i>	<i>Customer Value</i>	<i>Environment Concern</i>	<i>Customer Satisfaction</i>	<i>Reuse Intention</i>
	Muhamad, dkk. (2021)						
5.	Oña (2021)	SEM	√			√	√
6.	<b>Penulis (2023)</b>	<b>SEM</b>	√	√	√	√	√

Berdasarkan penelitian terdahulu, terlihat persamaan dengan penelitian ini, yaitu pada penggunaan metode analisisnya menggunakan metode *structural equation modelling* (SEM). Selain itu persamaan yang terlihat pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah variabel yang diteliti mengenai *service quality*, *customer value*, *environment concern*, *reuse intention* dan *customer satisfaction* pada studi kasus transportasi umum. Walaupun sudah menggunakan variabel-variabel tersebut, namun penelitian terdahulu yang menginterasikan kelima variabel tersebut belum ada.

Pada penelitian ini akan dilakukan analisis pengaruh *service quality*, *customer value*, *environment concern*, *reuse intention* dengan *customer satisfaction* sebagai mediasi menggunakan metode *structural equation modelling* (SEM) pada studi kasus transportasi umum yang ada di Kota Makassar, Kabupaten Gowa dan Kabupaten Takalar yaitu Teman Bus Trans Mamminasata.