

**PENGARUH EFEKTIVITAS PENERAPAN KARTU
MULTI TRIP INDONESIA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DI
WILAYAH JABODETABEK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam
Bidang Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh

NISA KAUTSAR TINIKA SETIA

41183522190015

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45"
BEKASI
2023**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisa Kautsar Tinika Setia

NPM : 41183522190015

Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek

Menyatakan bahwa:

1. Baik di Universitas Islam "45" Bekasi sekalipun di institut lainnya, skripsi ini belum pernah diajukan demi meraih gelar akademik.
2. Gagasan, penelitian, dan perumusan dalam skripsi ini sepenuhnya milik saya, yang diarahkan oleh pembimbing skripsi yang ditunjuk atau dosen lain yang ahli;
3. Skripsi ini terhindar dari:
 - a. Falsifikasi, yang melibatkan pengubahan data agar sesuai dengan keinginan peneliti, termasuk memanipulasi alat, teknik, atau bahan penelitian, dan mengalihkan atau menyingkirkan data atau hasil serupa itu kemudian penelitian tidak terwakili secara valid dalam penelitian;
 - b. Fabrikasi, yaitu aksi menciptakan data dari sumber yang tidak ada melahirkan seolah-olah ada. Termasuk membuat, merekam, dan/atau mengumumkan temuan penelitian tanpa memberikan bukti bahwa proses penelitian benar-benar terjadi;
 - c. Plagiarisme, yang didefinisikan sebagai pengambilan ide, pemikiran, metode, objek kajian, dan temuan, baik berupa kata-kata atau data, tergolong data yang ditemukan melewati sumber tertentu, proposal rencana penelitian, atau naskah orang lain tanpa mengakui penciptanya.
4. Secara tegas disebutkan pada referensi dokumen dengan menyebutkan nama penulis dan dicantumkan dalam daftar pustaka, tidak ada karya atau

sudut pandang dalam tesis ini yang telah diproduksi atau diterbitkan oleh orang lain;

5. Dengan ini saya mengutarakan bahwa hal tersebut di atas adalah benar, dan dengan ini saya menyetujui sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar yang diperoleh sebagai hasil dari skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam[™] 45[™] Bekasi apabila terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini.

Bekasi, 23 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Nisa Kautsar Tinika Setia

NPM 41183522190015

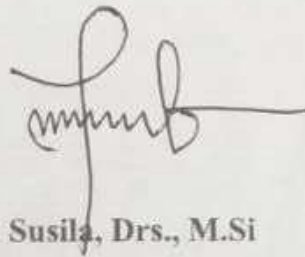
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia
Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek
Penyusun : Nisa Kautsar Tinika Setia
NPM : 41183522190015

Bekasi, 23 Juni 2023

Menyetujui:

Pembimbing,



Adi Susila, Drs., M.Si

Mengetahui:

Ketua Program Studi



Dila Novita, S.Sos., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN



Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nisa Kautsar Tinika Setia

NPM: 41183522190015

Telah diujikan dihadapan Dewan penguji

Pada Tanggal: 23 Juni 2023

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

Di Bekasi

Pada Tanggal: 23 Juni 2023

Dosen Penguji:

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si

Sekretaris : Adi Susila, Drs., M.Si

Anggota : 1. Rahmat Nuryono, S.Ip., M.Si

2. Abdul Muis, Drs., M.Si

(P. M.)

(adi)

(R. N.)

(A. M.)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT.yang telah melimpahkan segala rahmat dan memberikan petunjuk, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Wilayah Jabodetabek”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian sidang strata 1 Ilmu Administrasi Negara..

Penulis berharap agar para pembaca dapat memanfaatkan skripsi ini. Penulis skripsi ini ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tulus atas dukungan dan bantuan yang diterima dari berbagai pihak yang memungkinkan penyusunan dan penyajian skripsi ini selesai, khususnya :

1. Bapak Adi Susila, Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing dalam menyusun skripsi ini.
2. Ibu Dila Novita, S. Sos., M.Si. selaku ketua jurusan ilmu administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
5. Kepada Orangtua saya (Ibu Puji Setioawati dan Bapak Tri Sutirtomadi) yang tiada pernah henti untuk selalu memberikan doa dan kasih sayang

terbaik sepanjang masa serta dukungan moril maupun materil untuk menempuh masa depan putri kecilnya.

6. Adik tercinta, Janahtun Adha Fari Sakinah, Ummi Khurummaqshurah Taqin dan Almaz Alkunas Walsala yang selalu memberikan perhatian penuh, menghibur dan memenuhi segala kebutuhan penulis.
7. Sahabatku sejak SMP hingga sekarang yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis memahami bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan setiap komentar serta rekomendasi yang bermanfaat dari pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat ditingkatkan untuk penelitian selanjutnya

Bekasi, 12 Februari 2023

Penulis

PENGARUH EFEKTIVITAS PENERAPAN KARTU MULTI TRIP INDONESIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DI WILAYAH JABODETABEK

Nisa Kautsar Tinika Setia

Universitas Islam “45” Bekasi

nisatk21@gmail.com

ABSTRAK

Masyarakat sudah banyak mengalami perkembangan dalam kehidupannya. Kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat, akurat, tepat dan terpercaya, tanpa memandang jarak dan waktu yang semakin meningkat menjadi faktor yang memicu perkembangan tersebut. Berdasarkan data dari infojabodetabek.com jumlah penduduk di jabodetabek mencapai 29.116.662 jiwa. Padatnya penduduk dan aktivitas membuat wilayah Jabodetabek mengalami kemacetan, sehingga masyarakat mencari penyedia jasa transportasi publik yang memudahkan aktivitas sehari-hari dalam memenuhi kebutuhannya. Perseroan Terbatas Kereta Commuter Indonesia (PT KCI) berinovasi menerbitkan kartu multi trip guna meningkatkan kualitas pelayanan saat bertransaksi menggunakan transportasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Pendekatan yang digunakan penelitian ini yaitu kuantitatif dengan teknik survei menyebarkan kuesioner kepada pengguna kartu multi trip. Teknik sampling yang diterapkan yaitu *simple random sampling*. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan korelasi *person product*, regresi sederhana, koefisien determinasi, uji parsial (t) dan uji stimultan (F) untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kartu multi trip sudah sangat baik, namun integrasi PT KCI perlu ditingkatkan kembali karena masih terdapat anggota masyarakat yang belum mengetahui terkait kegunaan kartu tersebut. Sementara itu, hasil pengujian menggunakan SPSS Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari efektivitas penerapan kartu multi trip dengan kualitas pelayanan transportasi publik. Signifikansi pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip terhadap kualitas pelayanan transportasi publik sebesar 51,8% dan berpengaruh positif.

Kata Kunci: Efektivitas, Kartu Multi Trip, Kualitas Pelayanan, Transportasi.

PENGARUH EFEKTIVITAS PENERAPAN KARTU MULTI TRIP INDONESIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DI WILAYAH JABODETABEK

Nisa Kautsar Tinika Setia

Universitas Islam 45 Bekasi

nisatk21@gmail.com

ABSTRACT

Society has experienced many developments in its life. Advances in information technology that are increasingly fast, accurate, precise and reliable, regardless of distance and time, are increasing factors that trigger this development. Based on data from infojabodetabek.com, the total population in Jabodetabek has reached 29,116,662 people. The dense population and activities have caused the Jabodetabek area to experience traffic jams, so that people are looking for public transportation service providers that facilitate their daily activities in meeting their needs. Indonesian Commuter Train Limited Liability Company (PT. KCI) is innovating to issue multi trip cards to improve service quality when transacting using public transportation. This study aims to analyze whether there is an effect of the effectiveness of implementing the Indonesian multi-trip card on the quality of public transportation services in the Greater Jakarta area. The approach used in this study is quantitative with survey techniques distributing questionnaires to multi trip card users. The sampling technique applied is simple random sampling. The data analysis technique of this research uses person product correlation, simple regression, coefficient of determination, partial test (t) and simultaneous test (F) to test the hypothesis. The results of this study indicate that the application of the multi trip card is very good, but the integration of PT KCI needs to be improved again because there are still community members who do not know about the use of the card. Meanwhile, the test results using SPSS show that there is an influence from the effectiveness of implementing the multi trip card with the quality of public transport services. The significance of the effect of the effectiveness of the implementation of the multi trip card on the quality of public transportation services is 51.8% and has a positive effect.

Keywords: *Effectiveness, Multi Trip Card, Service Quality, Transportation.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
MOTTO	ix
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Signifikansi Penelitian.....	11
1.4.1 Signifikansi Akademik.....	12
1.4.2 Signifikansi Praktis	20
1.5 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II KERANGKA TEORI.....	24
2.1 Efektivitas.....	24
2.2 Pelayanan Publik	27
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	30
2.4 Transportasi Publik.....	32
2.5 Kartu Multi Trip Indonesia.....	35

2.6	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	37
2.6.1	Definisi Konseptual.....	37
2.6.2	Definisi Operasional.....	37
2.7	Variabel dan Indikator	39
2.7.1	Variabel Penelitian	39
2.7.2	Indikator	39
2.8	Kerangka Pemikiran	41
2.9	Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		43
3.1	Paradigma Penelitian	43
3.1.1	Paradigma Positivistik.....	43
3.2	Metode Penelitian.....	44
3.3	Desain Penelitian	44
3.4	Penentuan Populasi Sampel.....	45
3.4.1	Populasi	45
3.4.2	Sampel.....	45
3.5	Teknik Perolehan Data	47
3.6	Teknik Analisis Data	48
3.6.1	Uji Prasyarat.....	48
3.6.2	Uji Hipotesis	50
3.7	<i>Goodness</i> dan <i>Quality Criteria</i> Penelitian.....	54
3.7.1	Validitas Penelitian	54
3.7.2	Reliabilitas Penelitian.....	55
3.8	Tempat dan Waktu Penelitian	56
3.9	Keterbatasan Penelitian	56
BAB IV PEMBAHASAN.....		58
4.1	Gambaran Umum PT Kereta Commuter Indonesia	58
4.1.1	Sejarah PT Kereta Commuter Indonesia.....	58
4.1.2	Inovasi PT Kereta Commuter Indonesia	59
4.1.3	Kartu Multi Trip Indonesia	60
4.2	Hasil Pengukuran Instrumen Penelitian	63

4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	63
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	65
4.3	Analisis Deskriptif Responden	66
4.3.1	Karakteristik Responden	66
4.3.2	Tanggapan Responden	68
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	82
4.4.1	Uji Normalitas Data	83
4.4.2	Hasil Uji Linearitas	86
4.5	Hasil Uji Hipotesis	86
4.5.1	Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	86
4.5.2	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	87
4.5.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi	89
4.5.4	Hasil Uji T (Parsial)	90
4.5.5	Hasil Uji F (Stimultan).....	90
4.6	Pembahasan	91
4.6.1	Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia di Wilayah Jabodetabek	91
4.6.2	Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek	92
4.6.3	Signifikansi Pengaruh Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek	93
4.7	Persamaan dan Perbedaan Hasil Penelitian.....	94
4.7.1	Persamaan Hasil Penelitian.....	94
4.7.2	Perbedaan Hasil Penelitian.....	95
BAB V KESIMPULAN.....		99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Rekomendasi	100
5.2.1	Rekomendasi Akademik	100
5.2.2	Rekomendasi Praktis.....	100
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN.....		108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk di Jabodetabek	4
Tabel 2.1 Indikator Variabel Efektivitas	39
Tabel 2.2 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	48
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	56
Tabel 4.1 Hasil Validitas Pertanyaan Variabel Efektivitas (X)	64
Tabel 4.2 Hasil Validitas Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	64
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	67
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	68
Tabel 4.7 Kriteria Analisis Deskriptif	69
Tabel 4.8 <i>Correlations</i>	87
Tabel 4.9 Anova	88
Tabel 4.10 <i>Coefficients</i>	88
Tabel 4.11 <i>Model Summary</i>	89
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	90
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk di Indonesia pada 2022	3
Gambar 1.2 Macam-Macam Transportasi Publik di Jabodetabek	5
Gambar 1.3 Kartu THB dan KMT	7
Gambar 1.4 Data Sales Kartu Multi Trip	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 4.1 Tanggapan responden terhadap variabel efektivitas (X).....	70
Gambar 4.2 Tanggapan Responden terhadap.....	71
Gambar 4.3 Tanggapan responden terhadap.....	75
Gambar 4.4 Tanggapan Responden terhadap.....	76
Gambar 4.5 Histogram Persamaan Regresi $X \rightarrow Y$	84
Gambar 4.6 Normal P-P Plot Persamaan Regresi $X \rightarrow Y$	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2 Hasil Uji Instrumen Penelitian Variabel Efektivitas (X) Sebelum Diuji Coba	111
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y) Sebelum Diuji Coba	114
Lampiran 4 Hasil Uji reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Efektivitas (X) Sebelum Diuji Coba	125
Lampiran 5 Hasil Uji reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y) Sebelum Diuji Coba	126
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Efektivitas (X) Sesudah Diuji Coba (N = 100)	127
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y) Sesudah Diuji Coba (N = 100)	131
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen penelitian variabel efektivitas (X) setelah diuji coba.....	142
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel kualitas Pelayanan (Y) Sesudah diuji coba.....	143
Lampiran 10 Data Deskriptif Responden.....	145
Lampiran 11 Perhitungan Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	149
Lampiran 12 Hasil Uji Normalitas	155
Lampiran 13 Hasil Uji Linearitas.....	156
Lampiran 14 Hasil Uji Hipotesis	156

KMT 10

by Nisa Kautsar

Submission date: 27-Jun-2023 12:16PM (UTC+0700)

Submission ID: 2123324054

File name: Skripsi_-_Nisa_Kautsar_Tinika_Setia_2023.docx (901.44K)

Word count: 31955

Character count: 176336

**PENGARUH EFEKTIVITAS PENERAPAN KARTU
MULTI TRIP INDONESIA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DI
WILAYAH JABODETABEK**

1
SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam
Bidang Studi Ilmu Administrasi Negara**



Oleh

NISA KAUTSAR TINIKA SETIA

41183522190015

1
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45"
BEKASI
2023

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisa Kautsar Tinika Setia

NPM : 41183522190015

Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek

Menyatakan bahwa:

1. Baik di Universitas Islam "45" Bekasi sekalipun di institut lainnya, skripsi ini belum pernah diajukan demi meraih gelar akademik.
2. Gagasan, penelitian, dan p¹erumusan dalam skripsi ini sepenuhnya milik saya, yang diarahkan oleh pembimbing skripsi yang ditunjuk atau dosen lain yang ahli;
3. Skripsi ini terhindar dari:
 - a. Falsifikasi, yang melibatkan perubahan data agar sesuai dengan keinginan peneliti, termasuk memanipulasi alat, teknik, atau bahan penelitian, dan mengalihkan atau menyingkirkan data atau hasil serupa itu kemudian penelitian tidak terwakili secara valid dalam penelitian;
 - b. Fabrikasi, yaitu aksi menciptakan data dari sumber yang tidak ada melahirkan seolah-olah ada. Termasuk membuat, merekam, dan/atau mengumumkan temuan penelitian tanpa memberikan bukti bahwa proses penelitian benar-benar terjadi;
 - c. Plagiarisme, yang didefinisikan sebagai pengambilan ide, pemikiran, metode, objek kajian, dan temuan, baik berupa kata-kata atau data, tergolong data yang ditemukan melewati sumber tertentu, proposal rencana penelitian, atau naskah orang lain tanpa mengakui penciptanya.
4. Secara tegas disebutkan pada referensi dokumen dengan menyebutkan nama penulis dan dicantumkan dalam daftar pustaka, tidak ada karya atau

sudut pandang dalam tesis ini yang telah diproduksi atau diterbitkan oleh orang lain;

5. Dengan ini saya mengutarakan bahwa hal tersebut di atas adalah benar, dan dengan ini saya menyetujui sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar yang diperoleh sebagai hasil dari skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam" 45" Bekasi apabila terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini.

Bekasi, 10 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

Nisa Kautsar Tinika Setia

NPM 41183522190015

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia
Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek
Penyusun : Nisa Kautsar Tinika Setia
NPM : 41183522190015

Bekasi, 23 Juni 2023

1
Menyetujui:

Pembimbing,

Adi Susila, Drs., M.Si

Mengetahui:

Ketua Program Studi

Dila Novita, S.Sos., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas
Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nisa Kautsar Tinika Setia

NPM: 41183522190015

¹
Telah diujikan dihadapan Dewan penguji

Pada Tanggal: 23 Juni 2023

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

Di Bekasi

Pada Tanggal: 23 Juni 2023

Dosen Penguji:

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si ()

Sekretaris : Rahmat Nuryono, S.Ip., M.Si ()

Anggota : 1. Adi Susila, Drs., M.Si ()

2. Abdul Muis, Drs., M.Si ()

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat dan memberikan petunjuk, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Wilayah Jabodetabek”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian sidang strata I Ilmu Administrasi Negara..

Penulis berharap agar para pembaca dapat memanfaatkan skripsi ini. Penulis skripsi ini ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tulus atas dukungan dan bantuan yang diterima dari berbagai pihak yang memungkinkan penyusunan dan penyajian skripsi ini selesai, khususnya :

1. Bapak Adi Susila, Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing dalam menyusun skripsi ini.
2. Ibu Dila Novita, S. Sos., M.Si. selaku ketua jurusan ilmu administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
5. Kepada Orangtua saya (Ibu Puji Setioawati dan Bapak Tri Sutirtomadi) yang tiada pernah henti untuk selalu memberikan doa dan kasih sayang

terbaik sepanjang masa serta dukungan moril maupun materil untuk menempuh masa depan putri kecilnya.

6. Adik tercinta, Janahtun Adha Fari Sakinah, Ummi Khurummaqshurah Taqin dan Almaz Alkunas Walsala yang selalu memberikan perhatian penuh, menghibur dan memenuhi segala kebutuhan penulis.
7. Sahabatku sejak SMP hingga sekarang yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan ²² skripsi ini.

Penulis memahami bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan setiap komentar serta rekomendasi yang bermanfaat dari pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat ditingkatkan untuk penelitian selanjutnya

Bekasi, 12 Februari 2023

Penulis

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Mamahku Puji Setiowati, yang tiada hentinya selalu mendoakan putrinya
2. Bapakku Tri Sutirtomadi, yang sangat saya cintai, sayangi, dan kagumi, selalu berusaha mendukung serta mendo'akan putrinya untuk menggapai cita-cita.
3. Adikku Janahtun, Ummi, dan Almaz yang selalu memberikan perhatian penuh, menghibur dan memenuhi segala kebutuhan saya.
4. Orang-orang yang selalu meremehkan keluarga saya.

RIWAYAT HIDUP



Nama : Nisa Kautsar Tinika Setia
Tempat, Tanggal lahir : Bekasi, 21 April 2001
Alamat : Perum. Citra Villa Mangunjaya,
Blok K 7 No. 1 RT 5 RW 28,
Kelurahan Mangunjaya,
Kecamatan Tambun Selatan,
kabupaten Bekasi, 17510
No. Telepon/Hp : 0896 - 0123 - 2682
Nama Orangtua
a. Ayah : Tri Sutirtomadi
b. Ibu : Puji Setiowati
Adik Kandung :
1. Janahtun Adha Fari Sakinah
2. Ummi Khurummaqshurah Taqin
3. Almaz Alkunas Walsala

Riwayat Pendidikan

Instansi	Tahun
1. Sekolah Dasar di SDN Mekarsari 01	2007 – 2013
2. Sekolah Menengah Pertama di SMPN 3 Tambun Selatan	2013 – 2016
3. Sekolah Menengah Akhir di SMAN 1 Tambun Selatan	2016 – 2019
4. Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Negara Di Universitas Islam “45” Bekasi	2019 – 2023

MOTTO

Jangan takut gagal, ketakutanmulah yang akan membuatmu gagal

(Jack Ma)

136

Semua mimpi kita dapat terwujud jika kita berani untuk mewujudkannya

(Walt Disney)

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Islam “45” Bekasi, saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisa Kautsar Tinika Setia

NPM : 41183522190015

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam “45” Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non exclusive Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam “45” Bekasi berhak menyimpan, mengalihmedia atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawatpublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bekasi, 23 Juni 2023

Yang menyatakan,

Nisa Kautsar Tinika Setia

PENGARUH EFEKTIVITAS PENERAPAN KARTU MULTI TRIP INDONESIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DI WILAYAH JABODETABEK

Nisa Kautsar Tinika Setia
Universitas Islam “45” Bekasi
nisatk21@gmail.com

ABSTRAK

Masyarakat sudah banyak mengalami perkembangan dalam kehidupannya. Kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat, akurat, tepat dan terpercaya, tanpa memandang jarak dan waktu yang semakin meningkat menjadi faktor yang memicu perkembangan tersebut. Berdasarkan data dari infojabodetabek.com jumlah penduduk di jabodetabek mencapai 29.116.662 jiwa. Padatnya penduduk dan aktivitas membuat wilayah Jabodetabek mengalami kemacetan, sehingga masyarakat mencari penyedia jasa transportasi publik yang memudahkan aktivitas sehari-hari dalam memenuhi kebutuhannya. Perseroan Terbatas Kereta Commutter Indonesia (PT. KCI) berinovasi menerbitkan kartu multi trip guna meningkatkan kualitas pelayanan saat bertransaksi menggunakan transportasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Pendekatan yang digunakan penelitian ini yaitu kuantitatif dengan teknik survei menyebarkan kuesioner kepada pengguna kartu multi trip. Teknik sampling yang diterapkan yaitu *simple random sampling*. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan korelasi person product, regresi sederhana, koefisien determinasi, uji parsial (t) dan uji stimultan (F) untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kartu multi trip sudah sangat baik, namun integrasi PT KCI perlu ditingkatkan kembali karena masih terdapat anggota masyarakat yang belum mengetahui terkait kegunaan kartu tersebut. Sementara itu, hasil pengujian menggunakan SPSS Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari efektivitas penerapan kartu multi trip dengan kualitas pelayanan transportasi publik. Signifikansi pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip terhadap kualitas pelayanan transportasi publik sebesar 51,8% dan berpengaruh positif.

Kata Kunci: Efektivitas, Kartu Multi Trip, Kualitas Pelayanan, Transportasi.

**PENGARUH EFEKTIVITAS PENERAPAN KARTU MULTI TRIP
INDONESIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI
PUBLIK DI WILAYAH JABODETABEK**

Nisa Kautsar Tinika Setia
Universitas Islam 45 Bekasi
nisatk21@gmail.com

ABSTRACT

Society has experienced many developments in its life. Advances in information technology that are increasingly fast, accurate, precise and reliable, regardless of distance and time, are increasing factors that trigger this development. Based on data from infojabodetabek.com, the total population in Jabodetabek has reached 29,116,662 people. The dense population and activities have caused the Jabodetabek area to experience traffic jams, so that people are looking for public transportation service providers that facilitate their daily activities in meeting their needs. Indonesian Commuter Train Limited Liability Company (PT. KCI) is innovating to issue multi trip cards to improve service quality when transacting using public transportation. This study aims to analyze whether there is an effect of the effectiveness of implementing the Indonesian multi-trip card on the quality of public transportation services in the Greater Jakarta area. The approach used in this study is quantitative with survey techniques distributing questionnaires to multi trip card users. The sampling technique applied is simple random sampling. The data analysis technique of this research uses person product correlation, simple regression, coefficient of determination, partial test (t) and simultaneous test (F) to test the hypothesis. The results of this study indicate that the application of the multi trip card is very good, but the integration of PT KCI needs to be improved again because there are still community members who do not know about the use of the card. Meanwhile, the test results using SPSS show that there is an influence from the effectiveness of implementing the multi trip card with the quality of public transport services. The significance of the effect of the effectiveness of the implementation of the multi trip card on the quality of public transportation services is 51.8% and has a positive effect.

Keywords: Effectiveness, Multi Trip Card, Service Quality, Transportation.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Signifikansi Penelitian	11
1.4.1 Signifikansi Akademik	12
1.4.2 Signifikansi Praktis	20
1.5 Sistematika Penulisan	21
BAB II KERANGKA TEORI	24
2.1 Efektivitas	24
2.2 Pelayanan Publik	27
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	30
2.4 Transportasi Publik	32
2.5 Kartu Multi Trip Indonesia	35

48	2.6	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	37
	2.6.1	Definisi Konseptual	37
	2.6.2	Definisi Operasional	37
	2.7	Variabel dan Indikator	39
	2.7.1	Variabel Penelitian	39
	2.7.2	Indikator	39
	2.8	Kerangka Pemikiran	41
	2.9	Hipotesis	42
55	BAB III METODOLOGI PENELITIAN		43
	3.1	Paradigma Penelitian	43
	3.1.1	Paradigma Positivistik	43
	3.2	Metode Penelitian	44
	3.3	Desain Penelitian	44
13	3.4	Penentuan Populasi Sampel	45
	3.4.1	Populasi	45
	3.4.2	Sampel	45
	3.5	Teknik Perolehan Data	47
	3.6	Teknik Analisis Data	48
	3.6.1	Uji Prasyarat	48
	3.6.2	Uji Hipotesis	50
	3.7	<i>Goodness dan Quality Criteria</i> Penelitian	54
55	3.7.1	Validitas Penelitian	54
	3.7.2	Reliabilitas Penelitian	55
	3.8	Tempat dan Waktu Penelitian	56
	3.9	Keterbatasan Penelitian	56
	BAB IV PEMBAHASAN		58
	4.1	Gambaran Umum PT Kereta Commuter Indonesia	58
	4.1.1	Sejarah PT Kereta Commuter Indonesia	58
	4.1.2	Inovasi PT Kereta Commuter Indonesia	59
	4.1.3	Kartu Multi Trip Indonesia	60
	4.2	Hasil Pengukuran Instrumen Penelitian	63

13	4.2.1	Hasil Uji Validitas	63
	4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	65
	4.3	Analisis Deskriptif Responden	66
	4.3.1	Karakteristik Responden	66
	4.3.2	Tanggapan Responden	68
10	4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	82
	4.4.1	Uji Normalitas Data	83
	4.4.2	Hasil Uji Linearitas	86
	4.5	Hasil Uji Hipotesis	86
	4.5.1	Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	86
	4.5.2	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	87
11	4.5.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi	89
	4.5.4	Hasil Uji T (Parsial)	90
	4.5.5	Hasil Uji F (Stimultan).....	90
	4.6	Pembahasan	91
	4.6.1	Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia di Wilayah Jabodetabek	91
	4.6.2	Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek	92
	4.6.3	Signifikansi Pengaruh Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek	93
	4.7	Persamaan dan Perbedaan Hasil Penelitian	94
	4.7.1	Persamaan Hasil Penelitian	94
	4.7.2	Perbedaan Hasil Penelitian.....	95
	BAB V	KESIMPULAN	98
	5.1	Kesimpulan	98
	5.2	Rekomendasi	99
	5.2.1	Rekomendasi Akademik	99
	5.2.2	Rekomendasi Praktis	99
	DAFTAR PUSTAKA	101
	LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk di Jabodetabek	4
Tabel 2.1 Indikator Variabel Efektivitas	39
Tabel 2.2 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	48
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	56
Tabel 4.1 Hasil Validitas Pertanyaan Variabel Efektivitas (X)	64
Tabel 4.2 Hasil Validitas Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	64
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	67
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	68
Tabel 4.7 Kriteria Analisis Deskriptif	69
Tabel 4.8 <i>Correlations</i>	87
Tabel 4.9 Anova	88
Tabel 4.10 <i>Coefficients</i>	88
Tabel 4.11 <i>Model Summary</i>	89
Tabel 4.12 Hasil Uji T	90
Tabel 4.13 Hasil Uji F	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk di Indonesia pada 2022	3
Gambar 1.2 Macam-Macam Transportasi Publik di Jabodetabek	5
Gambar 1.3 Kartu THB dan KMT	7
Gambar 1.4 Data Sales Kartu Multi Trip	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 4.1 Tanggapan responden terhadap variabel efektivitas (X)	70
Gambar 4.2 Tanggapan Responden terhadap	71
Gambar 4.3 Tanggapan responden terhadap	75
Gambar 4.4 Tanggapan Responden terhadap	76
Gambar 4.5 Histogram Persamaan Regresi $X \rightarrow Y$	84
Gambar 4.6 Normal P-P Plot Persamaan Regresi $X \rightarrow Y$	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	107
Lampiran 2 Hasil Uji Instrumen Penelitian Variabel Efektivitas (X) Sebelum Diuji Coba	110
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y) Sebelum Diuji Coba	113
Lampiran 4 Hasil Uji reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Efektivitas (X) Sebelum Diuji Coba	124
Lampiran 5 Hasil Uji reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y) Sebelum Diuji Coba	125
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Efektivitas (X) Sesudah Diuji Coba (N = 100)	126
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y) Sesudah Diuji Coba (N = 100)	130
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen penelitian variabel efektivitas (X) setelah diuji coba	141
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel kualitas Pelayanan (Y) Sesudah diuji coba	142
Lampiran 10 Data Deskriptif Responden	144
Lampiran 11 Perhitungan Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	148
Lampiran 12 Hasil Uji Normalitas	154
Lampiran 13 Hasil Uji Linearitas	155
Lampiran 14 Hasil Uji Hipotesis	155

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat telah banyak mengalami perkembangan dalam kehidupannya. Kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat, akurat, tepat dan terpercaya, tanpa memandang jarak dan waktu yang semakin meningkat menjadi faktor yang memicu perkembangan tersebut (Putri Primawanti & Ali, 2022). Sehingga, pemerintah harus menempatkan diri dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk memudahkan kehidupan masyarakat dalam menjalani kehidupannya (Sulistiowati, 2014).

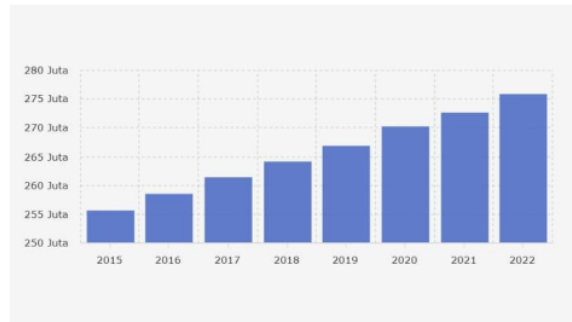
Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan publik ialah upaya guna memenuhi kebutuhan setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau administrasi melalui kegiatan atau program penyedia layanan publik sesuai dengan undang-undang. Seluruh Negara di dunia ini termasuk Indonesia, pelayanan publik merupakan indikator kualitas administrasi pemerintah melakukan tugasnya (Mirasari, 2013). Baik atau buruknya administrasi publik atau pemerintahan adalah sejauh mana pelayanan publiknya mengikuti kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat (Laksana, 2013).

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, yang meliputi Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) (Desiana, 2013). Aparatur pemerintahan bertanggungjawab dalam

menyelenggarakan pelayanan publik guna mempersembahkan layanan yang terbaik agar memenuhi kebutuhan masyarakat (Agustina, 2019).

¹²⁸ Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN.7/2003, pencipta jasa perantara yang diperlukan masyarakat seperti, potong rambut, kebersihan, jasa perjalanan, dan transportasi. merupakan contoh bentuk pelayanan publik. Oleh karena itu, dapat dikatakan pemberi pelayanan jasa ialah suatu proses yang menghasilkan hasil yang tidak berwujud yang memiliki pengaruh dan kenikmatan yang bertahan lama.

Jasa transportasi merupakan sektor yang perannya sangat penting untuk mendukung berbagai aktivitas sehari-hari, karena masyarakat tidak semua mempunyai kendaraan pribadi (Rozaq, 2019). Oleh karena itu, jasa transportasi dalam kehidupan saat ini sudah menjadi kebutuhan utama, terutama bagi daerah perkotaan yang mempengaruhi segala aspek atau sektor kehidupan. Pentingnya transportasi tercermin dari peningkatan jumlah penduduk serta perkembangan tempat tinggal pada kota-kota besar (Wijayanto, 2019).

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk di Indonesia pada 2022

Sumber: databoks-katadata

Berdasarkan jumlah penduduk di atas, Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tercatat pada semester I tahun 2022 penduduk Indonesia mengalami peningkatan sebesar 0,54% dari data semester II tahun 2021 sejumlah 273.879.750 jiwa menjadi 275.361.267 jiwa. Oleh karena itu, Indonesia termasuk Negara yang mempunyai penduduk tertinggi keempat di dunia (Lukmana dkk., 2019).

Wilayah megapolitan di Indonesia yaitu Jabodetabek mempunyai luas wilayah sekitar 0,34% dari total luas Indonesia 1.916.906,77 km² yaitu sebesar 6.437,89km². Namun, penduduk wilayah Jabodetabek merupakan salah satu wilayah terpadat di Indonesia dengan 29.116.662 jiwa, atau sekitar 11% dari total penduduk negara.

Berikut informasi terperinci luas wilayah serta banyaknya penduduk pada setiap kabupaten maupun kota di wilayah Jabodetabek melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan.

Tabel 1.1 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk di Jabodetabek

8 NO	KABUPATEN/KOTA	LUAS WILAYAH (KM ²)	JUMLAH PENDUDUK
1	Kota Jakarta Barat	124,44	2.485.224
2	Kota Jakarta Pusat	52,38	1.145.569
3	Kota Jakarta Selatan	154,32	2.294.779
4	Kota Jakarta Timur	182,70	3.111.563
5	Kota Jakarta Utara	139,99	1.780.721
6	Kabupaten Kepulauan Seribu	10,18	28.289
7	Kota Bogor	118,50	1.029.084
8	Kabupaten Bogor	2.710,62	4.585.812
9	Kota Depok	200,29	1.844.932
10	Kota Tangerang	153,93	1.742.604
11	Kota Tangerang Selatan	147,19	1.262.284
12	Kabupaten Tangerang	1.011,86	2.728.654
13	Kota Bekasi	200,61	2.436.577
14	Kabupaten Bekasi	1.224,88	2.640.570
	Total	6.437,89	29.116.662

Sumber: InfoJabodetabek.com

Dilihat dari data di atas, Kota Jakarta Pusat memiliki kepadatan penduduk terbesar di wilayah Jabodetabek dengan 21.870 jiwa per km². Padatnya penduduk membuat masyarakat mencari penyedia jasa transportasi publik yang memudahkan aktivitas sehari-hari dalam memenuhi kebutuhannya (Astuti dkk., 2021). Pemerintah telah menyediakan berbagai transportasi publik yang lebih

murah, tidak memakan waktu dan juga mengatasi masalah kemacetan (Ismiyati dkk., 2016).

Gambar 1.2 Macam-Macam Transportasi Publik di Jabodetabek

Transportasi Publik	Jumlah (Unit)	Kapasitas Penumpang per unit (Orang)
Kereta Rel Listrik	1.196	130-135
Mass Rapid Transit	96	86
Lintas Rel Terpadu	186	135
Transjakarta	1347	30-60

Sumber: JakGo

Dilihat dari gambar di atas, bahwa ketersediaan transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah memiliki kapasitas penumpang yang cukup banyak. Transportasi publik diharapkan agar bisa mengurangi kemacetan yang terjadi di Jabodetabek.

Kereta rel listrik atau yang sering disebut dengan kereta *Commuterline* yakni salah satu bentuk transportasi publik milik PT KCI, dengan memanfaatkan fasilitas kereta api listrik di kota Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek). Peran PT KCI menjadi penyedia layanan transportasi kereta api (Fachrian & Ode, 2018). Salah satu anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia yaitu PT Kereta Commuter Indonesia didirikan atas keinginan *stakeholder* agar lebih berkonsentrasi dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi dan berkontribusi pada solusi yang lebih kuat untuk masalah transportasi perkotaan.

Berdasarkan Keputusan Presiden Keputusan No. 5 Tahun 2008 dan Surat Menteri Negara BUMN No. S-653/MBU/2008 Surat Menteri Negara BUMN No. S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008, Perseroan Terbatas Kereta Api Commuter Indonesia didirikan (Vidhiatama & Nugroho, 2018). Risalah Rapat

Umum Pemegang Saham tanggal 7 September 2017, yang juga mencatat bahwa Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menyetujui Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. Hak Republik Indonesia No.AHU-0019228.AH.01.02. Tahun 2017 pada tanggal 19 September 2017, mencatat perubahan ¹⁰⁶ nama menjadi Kereta Commuter Indonesia (KCI).

Jasa transportasi yang disediakan oleh PT Kereta Commuter Indonesia terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanannya (Wijaya & Makmun, 2020). Inovasi ini bertujuan untuk menambahkan pelayanan agar masyarakat bisa beraktivitas dengan transportasi umum, serta mengurangi penggunaan kendaraan pribadi demi mengurangi kemacetan lalu lintas. Inovasi pelayanan angkutan publik merupakan bentuk usaha pemerintah untuk meningkatkan pelayanan angkutan.

Inovasi pelayanan yang dirancang PT KCI adalah pengoperasian kereta rel listrik (KRL) dengan ¹ *Stamformation* (SF) 12, KRI *access app*, *Vending Machine* (*c-vim*), kereta khusus wanita, *lost and found*, tempat duduk prioritas, tiket elektronik, petugas layanan KRL (PPK), layanan kamar disabilitas, *c-ranger*, pin ibu hamil, serta kartu multi trip (krl.co.id). Kemajuan teknologi kian meningkat di segala bidang kehidupan serta memberikan kesempatan besar sekaligus tantangan dalam kehidupan masyarakat. Semakin canggih teknologi saat ini dengan terciptanya internet mempermudah masyarakat untuk melaksanakan kegiatan tiada batasan (Bimantoro dkk., 2021).

Informasi yang tepat, akurat, dan cepat juga diharuskan mengingat pesatnya pertumbuhan teknologi untuk mendapatkan keunggulan kompetitif (Syafarudin & Hertati, 2020). Persaingan semakin ketat karena kecepatan informasi serta teknologi masa ini membuat semakin berarti untuk menciptakan sistem yang baik, handal dan dapat memecahkan masalah.

Pada era digital, sistem transaksi keuangan atau sistem pembayaran sudah mulai berubah menjadi non tunai. Sejak 1 Juli 2013, PT Kereta Commuter Indonesia mulai menjalankan *e-ticket* untuk meningkatkan pelayanan *commuter line* (Fachrian & Ode, 2018). Sistem tiket elektronik atau *e-ticket* ialah sistem ⁴⁹ kartu elektronik dengan chip komputer yang memuat informasi seperti saldo, ongkos serta rute perjalanan yang dipasang guna mengalihgunakan tiket kertas. Sistem *e-ticketing* diterapkan untuk membuat pengguna nyaman dan lancer (Raihanah, 2020). *E-ticket* terbagi jadi dua jenis, yaitu ² Kartu Multi Trip (KMT) serta Tiket Harian Berjamin (THB).

Gambar 1.3 Kartu THB dan KMT



Sumber: krl.go.id

Penerapan *e-ticketing* ini bertujuan untuk menurunkan limbah kertas yang dapat mencemari lingkungan, lebih mudah digunakan saat bertransaksi, mengurangi antrian pada loket stasiun, lebih efisien serta efektif (Fachrian & Ode,

2018). *E-ticketing* merupakan salah satu cara PT Kereta *Commuter* Indonesia mengikuti kebijakan pemerintah untuk menciptakan *Cashless society*.

Kartu multi trip berjamin kartu tiket harian serta memiliki perbedaan dari berbagai segi keunggulan dan tampilan. Saldo kartu multi trip dapat diisi dimana saja tidak hanya di loket stasiun sehingga pengguna tidak perlu mengantri saat pengisian saldo dan tidak ada masa berlaku kartu. Segi penampilan kartu multi trip memiliki desain yang lebih bagus karena selalu mengeluarkan desain sesuai momen yang sedang diperingati. Sedangkan kartu tiket harian berjamin harus mengantri di loket stasiun untuk mengisi saldo dan masa berlaku kartu tersebut hanya 7 hari kemudian pengguna harus melakukan *refund*. Segi penampilan tiket harian berjamin hanya memiliki satu desain saja.

Sejak 3 September 2022 tiket harian berjamin tidak bisa digunakan lagi. Hal itu dikarenakan sepanjang tahun 2022 kartu multi trip menjadi pilihan utama bagi pengguna.

Gambar 1.4 Data Sales Kartu Multi Trip

Tahun	Data Sales KMT (Kartu)
2013	372.618
2014	239.630
2015	295.390
2016	355.221
2017	490.966
2018	378.565
2019	719.342
2020	782.002
2021	1.917.021
2022	4.377.019

Sumber: kip.kci.id

Berdasarkan data di atas, jumlah penjualan kartu multi trip mengalami kenaikan setiap tahunnya di wilayah Jabodetabek. Tercatat hingga tahun 2022, penjualan kartu multi trip sudah mencapai 4.377.019 kartu atau rata-rata penjualan sebanyak 12.569 kartu per hari.

Kegunaan kartu multi trip selain untuk transaksi kereta rel listrik dapat digunakan juga untuk pembayaran parkir di stasiun, mempermudah transaksi dalam perjalanan kereta rel listrik, kereta bandara soekarno hatta, serta ² *merchant-merchant yang* berkolaborasi dengan PT Kereta *Commuter* Indonesia. Kemudian pada tahun 2021 Kartu Multi Trip diuji coba pada Transjakarta, Lintas Rel Terpadu (LRT) Jakarta, dan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta yang bertujuan meningkatkan minat masyarakat untuk naik transportasi publik dan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek dengan memudahkan pengguna lebih gampang dalam berpindah moda transportasi.

Namun kartu multi trip masih terdapat beberapa kekurangan yang terjadi dalam penerapannya seperti ⁷² antrian yang masih sangat panjang pada loket stasiun dan juga di pintu keluar peron. Pengguna kartu multi trip masih belum mengetahui bahwa kartu tersebut dapat digunakan pada Transjakarta, Lintas Rel Terpadu (LRT) Jakarta, dan Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta. Kemudian setelah diberitahu pengguna lain dan diarahkan kepada petugas kereta rel listrik yang berada di dalam dan di luar kereta bahwa kartu multi trip bisa digunakan untuk menaiki transportasi publik lain, pengguna baru mengetahui hal tersebut. Seharusnya jika sesuai dengan tujuan dan rencana yang ditetapkan, pengguna kartu multi trip sudah mengetahui bahwa bisa digunakan pada transportasi publik lainnya dan tidak perlu menggunakan dua kartu untuk berpindah moda transportasi publik. Selain itu, kartu multi trip juga masih mengalami kendala pada saat kartu tersebut di tap di pintu masuk MRT karena saldo yang ada tidak terdeteksi dan harus direset ulang yang mengakibatkan saldo yang ada di KMT hilang.

Semua kegiatan penyelenggara pelayanan publik yaitu guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang menerima pelayanan, meskipun dalam proses pelaksanaan ketentuan peraturan peundang-undangan (Zulaeha, 2020). Kartu multi trip merupakan inovasi layanan publik yang dijalankan untuk memudahkan masyarakat melakukan transaksi saat menggunakan transportasi publik dan untuk ³⁴ mendukung berbagai aktivitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya.

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai informasi ⁵⁷ latar belakang yang telah diberikan di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan kartu multi trip Indonesia di Wilayah jabodetabek?
2. Apakah terdapat pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek?
3. Seberapa signifikan pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek?

¹⁰⁹ 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah tersebut dikemukakan di atas, maka ditetapkan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan kartu multi trip Indonesia di Wilayah jabodetabek.
2. Menganalisis pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek.
3. Menganalisis seberapa signifikan pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek.

1.4 Signifikansi Penelitian

Dalam menjelaskan signifikansi penelitian, peneliti harus menunjukkan apa gunanya hasil penelitian yang dilakukannya, misalnya kontribusi ilmiah dan kontribusi praktis untuk pengambilan kebijakan. Berdasarkan penelitian

sebelumnya, ¹signifikansi terbagi menjadi dua, yaitu teoritis atau akademik dan praktis.

1.4.1 Signifikansi Akademik

Penelitian yang relevan dengan judul penelitian ini telah banyak dilakukan sebelumnya, namun peneliti belum menemukan penelitian tentang pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Karena penelitian ini berfokus guna melihat sebesar apa pengaruh dan signifikan efektivitas penerapan kartu multi trip terhadap kualitas pelayanan transportasi publik.

⁴²Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wulandari & Simon (2019) dengan judul Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. Metode yang digunakan kuantitatif, ¹⁹korelasi *product moment*, uji determinasi, dan uji t digunakan sebagai analisis data. Menurut temuan penelitian, ¹⁹efektivitas kerja pegawai serta kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang kuat (tinggi) ($r = 0,796$, dalam kategori tinggi antara $r = 0,60$ dan $0,799$). Berdasarkan hasil uji determinasi, ¹⁹63,4% efektivitas kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap standar pelayanan publik. Berdasarkan rumus uji ¹⁹thitung > ttabel, $t_{12,123} > t_{1,666}$, Efektivitas Kerja Pegawai mempunyai hubungan positif serta signifikan ²⁷terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada uji t (signifikan), dengan nilai thitung sejumlah ¹⁹12,123 serta nilai ketentuan tabel ttabel menjadi 1,666.

Penelitian sebelumnya dengan penelitian ini memiliki kesamaan yaitu variabel yang digunakan sama-sama efektivitas dan kualitas pelayanan, metode

yang diaplikasikan sama-sama kuantitatif, serta indikator variabel Y sama-sama menggunakan lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Kemudian perbedaan terdapat pada objek yang dibahas, penelitian sebelumnya kinerja pegawai sedangkan penelitian ini penerapan kartu multi trip, pengukuran variabel X pada penelitian sebelumnya mengaplikasikan indikator teori Siagian sementara itu penelitian ini mengaplikasikan indikator teori Duncan, fokus penelitian sebelumnya adalah guna melihat pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidorame Barat I sedangkan penelitian ini adalah pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek, dan Lokasi penelitian sebelumnya di Medan sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Peneliti yang lainnya juga oleh Syukriyati & Solikin (2018) yang berjudul Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Regresi linier sederhana serta uji t. Temuan penelitian ini ialah pengaruh pengendalian intern terhadap kualitas pelayanan publik signifikan, terlihat dari uji keberhasilan koefisien regresi. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi secara positif oleh efektivitas pengendalian intern dilihat dari hasil regresi linier.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terdapat pada variabel yang diaplikasikan yakni efektivitas serta kualitas pelayanan, metode yang digunakan kuantitatif, serta pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier sederhana serta uji keberhasilan koefisien regresi (Uji t). Kemudian perbedaan objek penelitian sebelumnya adalah pengendalian internal sedangkan penelitian

ini penerapan kartu multi trip, dimensi efektivitas (variabel X) yang digunakan aktivitas pengendalian, lingkungan pengendalian, pemantauan, penilaian resiko, informasi serta komunikasi sedangkan dimensi efektivitas penelitian ini adalah pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, dan penelitian sebelumnya berlokasi di Kota Bandung sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian lainnya oleh Hasanah & Indriani(2013)dengan judul **Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment System Dan Modernisasi administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Studi Kasus pada Kpp Kebon Jeruk)**. Metode yang diterapkan **pada penelitian ini ialah kuantitatif dengan pengujian analisis regresi berganda, Uji T, dan Uji F**. Temuan **dari kajian ini yaitu secara simultan berpengaruh signifikan antara efektifitas pelaksanaan self assessment system serta modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak**.

Kesamaan **pada** penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah variabel yang diaplikasikan yakni efektivitas serta kualitas pelayanan, dan metode penelitian kuantitatif. Kemudian perbedaan peneliti sebelumnya dengan penelitian ini adalah objek yang diteliti pelaksanaan *self assessment system* serta modernisasi administrasi pajak sementara itu penelitian ini ialah penerapan kartu multi trip Indonesia, pengujian regresi penelitian sebelumnya yaitu regresi berganda sedangkan penelitian ini regresi sederhana, dan lokasi penelitian sebelumnya di Jakarta Barat sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian selanjutnya oleh Karin, Listyaningsih & Stiawati (2012) yang berjudul **Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten**

Tangerang. Regresi linier sederhana digunakan dalam analisis data untuk metodologi kuantitatif penelitian ini. Teori efektivitas Gorton dan teori kualitas pelayanan Parasuraman keduanya dipergunakan dalam penelitian ini. Kemudian temuan kajian memperlihatkan bahwa Dinas Kependudukan serta Catatan Sipil Kabupaten Tangerang memberikan pelayanan yang kurang baik dengan nilai 59,46 menunjukkan bahwa efektivitas penanganan pengaduan masyarakat dinilai kurang efektif dengan hasil 45,31. Perhitungan tersebut juga mengungkapkan adanya dampak sebesar 26,5%¹⁵⁰ terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan serta Catatan Sipil Kabupaten Tangerang dari efektivitas penanganan pengaduan masyarakat.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah variabel yang diaplikasikan efektivitas dan kualitas, metode yang diterapkan yakni kuantitatif, serta regresi sederhana sebagai analisis data yang diaplikasikan. Kemudian¹⁷⁸ perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ditemukan pada teori yang diaplikasikan penelitian sebelumnya adalah teori efektivitas penanganan pengaduan dari Gorton dan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, objek penelitian sebelumnya penanganan pengaduan masyarakat sedangkan penelitian ini adalah penerapan kartu multi trip, dan lokasi penelitian sebelumnya di Tangerang sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian lainnya oleh Ismawati & Lestari (2017) yang berjudul⁸¹ Pengaruh Efektivitas Penerapan Permata (Pendaftaran Mandiriakta Tanah) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Semarang Di Kantor pertanahan Kota Semarang. Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif.

Temuan kajian ini ialah ²⁷ terdapat pengaruh positif antara signifikansi serta efektivitas implementasi Permata terhadap kualitas pelayanan publik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah variabel yang dipergunakan sama-sama efektivitas serta kualitas pelayanan, serta metode yang diaplikasikan sama-sama kuantitatif. Kemudian ²⁰ perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah objek penelitian sebelumnya yaitu penerapan permata (pendaftaran mandiri akta tanah) sedangkan penelitian ini adalah penerapan kartu multi trip, dan lokasi penelitian sebelumnya di Semarang sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian selanjutnya oleh Hermawati (2022) dengan judul ⁴⁷ Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Gaji Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Gaji (Studikusus Pada Cv Galery Karya Graha Bandung). Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif dengan pengujian asumsi klasik, regresi sederhana, dan uji t. Hasil kajian ini adalah ⁴⁷ terdapat pengaruh positif serta signifikan antara efektivitas pengendalian internal gaji berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pembayaran gaji pada CV Galery Karya Graha Bandung. Mendapatkan nilai kontribusi sejumlah 50% dari kualitas pelayanan pembayaran gaji, sisanya 50% ialah kontribusi variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini.

³ Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah variabel yang diaplikasikan efektivitas serta kualitas pelayanan, metode yang digunakan kuantitatif, pengujian menggunakan regresi sederhana dan uji t. Kemudian ⁷⁴ perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah objek yang diteliti

pada penelitian sebelumnya yaitu pengendalian internal gaji sedangkan penelitian ini adalah penerapan kartu multi trip, dan lokasi penelitian sebelumnya di Bandung sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian lainnya oleh Fitri (2022)⁴ yang berjudul Pengaruh Efektivitas Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo. Uji t, regresi sederhana, dan analisis deskriptif digunakan dalam pengujian kuantitatif pada penelitian ini. Menurut temuan penelitian ini, efektivitas organisasi secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Minangae kecamatan Sajoanging kabupaten Wajo.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu variabel efektivitas dan kualitas pelayanan, metode yang digunakan kuantitatif, serta pengujian mengaplikasikan analisis deskriptif regresi sederhana, dan uji t.¹⁷⁶ Sedangkan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ditemukan di objek yang diteliti pada penelitian sebelumnya yaitu organisasi sedangkan penelitian ini yaitu penerapan kartu multi trip, dan lokasi yang penelitian sebelumnya di makasar sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian selanjutnya oleh Restetya & Lanin (2022) yang berjudul Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Pasar Kerja Online terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana, uji t, serta koefisien determinasi. Temuan kajian ini adalah efektivitas sistem informasi pasar kerja *online*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang telah dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Persentase kontribusi variabel X terhadap Y sejumlah 53,2%.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini diperoleh di variabel yang diterapkan efektivitas dan kualitas pelayanan dan pengujian hipotesis yang dipergunakan dengan regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t. Kemudian perbedaannya diperoleh pada objek yang diamati pada penelitian sebelumnya sistem informasi pasar kerja online sedangkan penelitian ini penerapan kartu multi trip, dan lokasi yang diteliti pada penelitian sebelumnya di Sumatera Barat sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian lainnya oleh Legowo (2021) yang berjudul Pengaruh Efektivitas Sarana Prasarana Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Mts Nurul Ulum Candipuro. Metode yang diaplikasikan kajian ini ialah kuantitatif dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji f, dan regresi linier berganda. Temuan dari kajian ini ialah efektivitas sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan disiplin kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian memperlihatkan bahwa efektivitas Sarana prasarana dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan penerimaan peserta didik baru di MTs Nurul Ulum Candipuro.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah variabel yang diterapkan sama-sama efektivitas dan kualitas pelayanan, pengujian hipotesis mengaplikasikan uji t serta uji f. Setelah itu perbedaan penelitian

sebelumnya mengaplikasikan ¹⁷ regresi linier berganda sedangkan penelitian ini regresi sederhana, variabel x yang diaplikasikan pada penelitian sebelumnya sebanyak dua yaitu efektivitas dan disiplin sedangkan penelitian ini hanya satu yaitu efektivitas, dan lokasi penelitian sebelumnya dilakukan di Candipuro sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian selanjutnya oleh Wibowowati, Sjafari & Rahmawati (2010) yang berjudul ⁵⁹ Pengaruh Efektivitas Penarikan Retribusi Pasar Terhadap Kualitas Pelayanan Pasar (Studi di Pasar Serang Plaza Kota Serang). Metode yang digunakan ialah kuantitatif dengan pengujian hipotesis menggunakan ttest satu sampel. Teori yang digunakan yaitu efektivitas menurut Gibson serta ⁹⁶ teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Hasil dari kajian ⁹⁶ membuktikan efektivitas penarikan retribusi pasar yaitu efektif dan kualitas pelayanan pasar kurang maksimal atau masih sedang.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah variabel yang dipergunakan yakni efektivitas serta kualitas pelayanan, metode yang digunakan kuantitatif, dan teori kualitas pelayanan yang digunakan. Kemudian perbedaan pada teori efektivitas pada penelitian sebelumnya menggunakan teori Gibson sedangkan penelitian ini Duncan, pengujian hipotesis penelitian sebelumnya hanya menggunakan uji t sedangkan penelitian sebelumnya dengan regresi sederhana, uji t, dan uji f, objek yang diteliti pada penelitian sebelumnya ialah penarikan retribusi pasar sedangkan penelitian ini penerapan kartu multi trip, dan lokasi penelitian sebelumnya di Kota Serang sementara itu penelitian ini di Jabodetabek.

¹⁵¹ Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang sudah ada karena peneliti belum menjumpai penelitian yang mengulas dengan mendalam pada pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di Jabodetabek. Secara akademis, Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis secara lengkap, khususnya yang bertujuan mengetahui pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip terhadap kualitas pelayanan.

Beberapa penelitian ⁷⁷ yang sudah dipaparkan di atas, dapat dilihat bahwa pengaruh efektivitas terhadap kualitas pelayanan ¹¹⁴ masih memberikan hasil yang berbeda. Karena itu diperlukan adanya penelitian lebih lanjut dengan harapan mampu **menerangkan hubungan antara** pengaruh efektivitas terhadap kualitas pelayanan. Peneliti menggunakan teori yang belum digunakan oleh peneliti sebelumnya yaitu teori efektivitas menurut Duncan dan ¹⁵⁴ kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry untuk mendapatkan hasil yang dapat menjelaskan hubungan antara efektivitas dengan ¹⁶⁰ kualitas pelayanan.

1.4.2 Signifikansi Praktis

a. Manfaat **bagi** Penulis

Diharapkan kajian ini dapat menambahkan pemahaman mendalam peneliti terkait dengan Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Wilayah Jabodetabek.

b. Manfaat bagi Pemerintah

Diharapkan kajian ini dapat menjadi bahan pertimbangan, saran, rekomendasi, kontribusi, evaluasi bagi perusahaan pemerintah seperti PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang termasuk perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan inovasi pelayanan transportasi publik agar meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik guna mengatasi kemacetan agar lebih berkurang di wilayah Jabodetabek.

c. Manfaat bagi Masyarakat

Dilakukannya kajian ini diharapkan dapat menjadi stimulus, motivasi, dorongan bagi masyarakat agar lebih mengetahui terhadap penerapan kartu multi trip guna meningkatkan inovasi pelayanan pada transportasi publik yang bertujuan untuk memudahkan pengguna lebih mudah berpindah moda transportasi agar meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik, mengurangi kemacetan dan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek.

1.5 Sistematika Penulisan

Pembahasan serta penjelasan peneliti disertakan dalam sistematika penulisan. Sehingga diperoleh gambaran yang memberikan penjelasan secara lengkap dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, berikut penulis menyusun sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjabarkan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini menjabarkan berbagai teori yang berkaitan dalam penelitian ini, definisi konseptual, definisi operasional, variabel dan indikator. Pada bab ini pula terdapat kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai paradigma penelitian, metode penelitian yang digunakan, desain penelitian, populasi serta sampel penelitian, teknik perolehan data, teknik analisis data, *Goodness* dan *Quality Criteria* penelitian dengan validitas serta reliabilitas, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, serta keterbatasan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan terkait gambaran umum objek penelitian, hasil pengukuran instrument penelitian, analisis deskriptif responden, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis regresi sederhana, hasil uji t, hasil uji f, serta pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan penelitian serta rekomendasi yang dibagikan peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini memuat referensi sementara yang digunakan peneliti dalam penulisan skripsi, baik berupa buku maupun jurnal penelitian.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi mengenai data-data pendukung penelitian ini.

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1 Efektivitas

Efektivitas secara konstan berkorelasi dengan perbedaan antara hasil yang diinginkan dan hasil actual (Wahyuddin dkk., 2019). Istilah "efektif" bersumber dari kata bahasa Inggris "*effective*" yang menunjukkan prestasi atau keberhasilan (Prasetyo dkk., 2022). Efektivitas digambarkan sebagai kebenaran penggunaan, dukungan atau hasil untuk mendukung tujuan dalam kamus ilmiah populer.

Efektivitas ialah tercapainya harapan yang usai ditetapkan, baik tujuan jangka panjang, sasaran, tujuan ataupun tugas institut. Oleh karena itu, pemenuhan harapan berpacu pada visi organisasi (Ratminto & Winarsih, 2015). Sementara itu, Mahmudi (2005) berpendapat bahwa efektivitas sebagai hubungan antara hasil dan tujuan, sehingga kontribusi (pemberian) hasil mengarah pada perolehan tujuan, kelak suatu program, kerja, atau organisasi kian efektif. Sebagaimana Siagian (2002) efektivitas yakni penggunaan sumber daya, sarana serta prasarana dan hal-hal yang terbatas ditetapkan dengan cermat terlebih dahulu untuk menghadirkan sebanyak produk tertentu untuk pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan. Efektivitas menentukan keberhasilan sesuai tercapai atau tidaknya tujuan. Apabila hasil kegiatan mencapai target, berarti kinerjanya tinggi.

Menurut pendapat tersebut, efektivitas mempunyai hubungan antara hasil serta tujuan. Bilamana partisipasi hasil akhirnya semakin besar maka semakin efektif aktivitas atau program tersebut. Efektivitas menekankan berdasarkan

output (hasil), program maupun aktivitas yang mempunyai nilai efektif jika hasil yang diperoleh menggapai tujuan yang telah ditetapkan.

Richard M. Steers (1985) berpendapat efektivitas ialah capaian ⁷⁵ usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya serta sarana tertentu guna memenuhi tujuan serta sarannya tanpa mematahkan cara serta sumber daya itu serta tanpa memberi tuntutan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.

Ada beberapa indikator yang dapat diaplikasikan guna mengukur efektivitas, menurut Duncan dalam Steers (1985:53) dalam bukunya “*Organizational Effectiveness*”, antara lain:

⁴²
1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan segala cara untuk mencapai suatu tujuan yang wajib dianggap ibarat suatu prosedur. Pencapaian tujuan memiliki unsur-unsur, yaitu: waktu untuk mencapainya ditentukan, sasaran adalah tujuan yang kongkrit dan dasar hukum.

2. Integrasi

Integrasi adalah ukuran sejauh mana skala keberhasilan suatu organisasi dapat melaksanakan sosialisasi, membangun konsensus, serta berkomunikasi bersama kelompok lain. Integrasi mencakup beberapa unsur seperti proses sosialisasi dan prosedur.

3. Adaptasi

Adaptasi ialah ukuran keberhasilan organisasi demi menepatkan dengan lingkungannya. Kemampuan beradaptasi adalah kemampuan untuk memodifikasi atau menyesuaikan prosedur operasi standar ketika

lingkungan berubah. Oleh karena itu, adaptasi merupakan suatu proses perubahan yang dilakukan untuk membuat seseorang menyesuaikan diri dengan transformasi yang tercapai di lingkungannya. Adaptasi melibatkan sebagian unsur, yaitu: peningkatan kemampuan, sarana, dan prasarana.

Efektif atau tidaknya pencapaian tujuan memiliki ukuran, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2002) sebagai berikut:

- a. Dalam kejelasan tujuan yang akan diraih, maksudnya ialah agar pegawai dalam melangsungkan tugasnya memenuhi tujuan yang telah ditetapkan serta ¹⁵⁷ tujuan organisasi dapat diraih.
- b. Dalam kejelasan strategi guna meraih tujuan tersebut, dilihat bahwa strategi bersifat *on the road* atau pada jalan yang mengikuti berbagai upaya guna meraih tujuan tertentu agar para pelaku tidak merasakan rugi dalam pencapaian ⁶⁰ tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang baik, dikombinasikan dengan tujuan yang dapat dicapai dan rencana spesifik, berarti kebijakan tersebut harus mampu menghubungkan tujuan serta solusi untuk mengimplementasikan program yang dapat ditindaklanjuti.
- d. Perencanaan strategis benar-benar penting guna menetapkan ³⁷ sekarang apa yang perlu dilaksanakan organisasi di masa depan.
- e. Sebuah program perencanaan yang baik masih perlu dijelaskan ke dalam proses implementasi yang tepat, jika tidak tepat para pelaksana tidak akan mempunyai petunjuk tindakan serta pekerjaan.

- f. Akses sarana serta prasarana ialah indikator efektivitas organisasi yang merupakan kekuatan untuk beroperasi dengan efektif serta produktif. Dari sarana serta prasarana yang tersedia serta disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efisien serta efektif, sebaik apapun program tersebut, jika tidak dilakukan dengan efisien serta efektif maka organisasi tidak akan meraih tujuannya, sebab melalui implementasinya, organisasi sedang bergerak menuju pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan serta pengendalian bersifat mendidik, karena manusia memiliki sifat yang tidak sempurna, maka efektivitas organisasi memerlukan adanya sistem pengawasan serta pengendalian.

Berbagai indikator yang dipaparkan di atas, indikator yang digunakan penelitian ini menerapkan teori dari Duncan, yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi. Peneliti ingin mengukur atau menguji efektivitas dari penerapan kartu multi trip Indonesia.

2.2 Pelayanan Publik

Kebutuhan penduduk akan jasa, barang, atau pelayanan administratif dari penyelenggara pelayanan publik yaitu pelayan publik (Kurniawan, 2016). Istilah “pelayanan publik” atau “pelayanan masyarakat” sudah umum digunakan di Indonesia dan diduga mempunyai arti yang sama dengan istilah tersebut (Ardiputra & Prawira, 2020). Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat (1), pelayanan publik ialah rangkaian aktivitas yang dilakukan sebagai bagian dari proses pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara

serta penduduk atas produk, jasa, serta pelayanan administratif yang diberikan oleh penyedia layanan sesuai dengan hukum dan peraturan.

Pasolong (2010) menjelaskan pengertian pelayanan publik adalah masing-masing aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah untuk banyak orang yang mempunyai aktivitas yang berguna bagi suatu golongan serta memberikan kenikmatan melainkan tidak dikaitkan dengan hasil pembuatan fisik. Dwiyanto (2005) menjelaskan bahwa pelayanan publik dipaparkan bagaikan suatu sistem pelayanan yang diberikan oleh instansi umum demi menuntaskan kebutuhan warganya.

Berdasarkan definisi di atas, tujuan pelayanan publik hakekatnya untuk memuaskan serta meningkatkan kebutuhan masyarakat/pelanggan secara umum dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat atau pelanggan sebagai cerminan dari perwujudan kewajiban aparatur pemerintah. Oleh karena itu, ketika pelaksanaannya harus berdasarkan dasar-dasar pelayanan publik.

Dasar pelayanan publik berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik terdiri dari:

1. Kepentingan umum ialah memberikan pelayanan tidak mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau kolektif.
2. Kepastian hukum, ialah jaminan terpenuhinya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Hak yang sama, ialah memberikan pelayanan tidak membedakan ras, suku, agama, golongan, jenis kelamin, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban, ialah pemenuhan hak sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik yang memberikan pelayanan maupun yang menerimanya.
5. Profesional, ialah pelaksanaan pekerjaan harus kompeten sesuai dengan bidang pekerjaannya.
6. Partisipatif, ialah meningkatkan peran dan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Perlakuan yang sama/nondiskriminasi, ialah ²⁹ setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil.
8. Aksesibilitas/keterbukaan, artinya setiap penerima layanan mampu mengakses dan menerima informasi tentang layanan yang dibutuhkan dengan mudah.
9. Akuntabilitas, ialah pemberian pelayanan harus dilakukan ²¹ sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi yang lemah/rentan, ialah memberi kemudahan terhadap kelompok lemah/rentan untuk menciptakan keadilan dan pekerjaan.
11. Ketepatan waktu, artinya segala jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar kerja.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, ialah segala jenis pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan murah.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan ialah kadar tingkat pelayanan yang dibagikan bisa menuntaskan harapan pengguna. Kualitas pelayanan ialah cara guna memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dan memberikan pelayanan guna memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2016:118). Kualitas kualitas layanan menurut Arianto (2018) yaitu sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan maupun persyaratan, dan kecepatan maupun akurasi dalam menuntaskan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan mempengaruhi segala motif pelayanan yang diberikan oleh perseroan selama pelanggan ada di perseroan tersebut. Sedangkan bagi Gaspersz (1997), kualitas mengacu pada arti utama, yaitu kualitas yang membentuk sejumlah karakteristik produk, baik karakteristik yang spesifik maupun karakteristik yang menarik yang memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga memberikan kepuasan tentang penggunaan barang.

Persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka peroleh dan layanan yang benar-benar mereka inginkan dan nantikan berkat karakteristik layanan perusahaan dapat dibandingkan untuk menentukan kualitas layanan tersebut (Hosang dkk., 2016). Jika ketika suatu layanan disampaikan atau dirasakan (*perceived service*), itu baik atau memuaskan tergantung pada apakah memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Jika memenuhi atau melebihi harapan, layanan dipandang ideal dan berkualitas sangat tinggi. Di sisi lain, jika tingkat layanan jatuh di bawah apa yang diantisipasi, kualitasnya dianggap buruk (Sriwidodo & Indriastuti, 2010). Oleh karena itu, kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan jika memenuhi harapan atau yang direkomendasikan. Artinya,

citra kualitas yang baik tidak bergantung pada opini atau pendapat penyedia pelayanan, melainkan pendapat atau pendapat pelanggan.

Semua aspek organisasi bisnis bertanggung jawab atas ¹¹² kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan konsumen menentukan apakah kualitas jasa itu baik atau buruk.

⁷¹ Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiansyah (2011), terdapat indikator kualitas pelayanan yang melingkupi ¹³⁹ *Tangible* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), serta *Empathy* (Perhatian).

1. *Tangible* (berwujud) adalah kemampuan perusahaan guna meyakinkan keberadaannya kepada anggota lain. Kemampuan fisik serta penampilan sarana maupun prasarana di lingkungan sekelilingnya ialah bukti akurat dari pelayanan yang diserahkan.
2. *Reliability* (kehandalan) adalah ketangguhan perusahaan dalam membagikan pelayanan seperti yang diharapkan dengan ketelitian serta kehandalan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah hasrat untuk menunjang serta menyajikan pelayanan pelanggan yang cepat dan tepat, pelayanan informasi yang jelas.
4. *Assurances* (jaminan) adalah pemahaman, sopan santun dan kemahiran ¹² karyawan perusahaan untuk meningkatkan rasa percaya pada pelanggan perusahaan.

5. *Empathy* (Perhatian) adalah membagikan kepedulian yang lebih bersifat personal serta perseorangan kepada pelanggan dengan berupaya mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.4 Transportasi Publik

Transportasi publik atau transportasi umum adalah sarana transportasi yang dibutuhkan penumpang pada saat tidak menggunakan kendaraan sendiri untuk melakukan perjalanan (Siswoyo, 2009). Transportasi publik merupakan sarana transportasi bagi masyarakat kecil serta menengah sekiranya mahir melakukan aktivitasnya seimbang dengan tanggung jawab serta fungsinya. Transportasi publik dapat dipergunakan guna pemindahan barang maupun orang dari satu tempat ke tempat lain guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Tujuan pelayanan transportasi publik menurut Warpani (2022) adalah untuk menyerahkan pelayanan yang aman, cepat, efisien serta murah bagi masyarakat yang melakukan perjalanan, terutama mereka yang pekerja untuk menjalankan aktivitasnya. Manfaat menggunakan transportasi publik sebagai berikut:

1. Menghemat Pengeluaran

Tarif mobil pribadi dibandingkan dengan tarif transportasi publik/angkutan umum, lebih murah transportasi publik dengan tarif biaya Rp. 3.500/trip, Masyarakat bebas berpergian dan transit kemana saja dengan aman dan nyaman tanpa kendala kepanasan. Sekarang transportasi publik/angkutan umum juga menawarkan layanan *Cashless* dengan menerapkan kartu *e-money* atau *e-wallet*, hingga penumpang tidak perlu

khawatir membawa uang tunai. Tentunya hal ini akan menekan biaya perawatan kendaraan serta dapat digantikan untuk kebutuhan lainnya.

2. Mengurangi Emisi Gas Rumah Kaca

Mengurangi frekuensi penggunaan kendaraan pribadi dengan memakai transportasi publik merupakan bentuk pengendalian ¹⁵⁵ jejak karbon untuk mengurangi emisi gas rumah kaca dan berkontribusi pada program *Go Green*. Ini bukan hanya untuk diri sendiri, tetapi memiliki efek positif pada orang lain serta dunia.

3. Keamanan dan Kenyamanan Terjamin

Moda transportasi semacam trans atau bus mengutamakan kenyamanan serta keamanan. Terdapat kursi nyaman yang empuk guna diduduki, AC yang dingin, bus yang luas serta dapat diakses penyandang disabilitas, serta CCTV untuk mencegah tindak kejahatan. Penggunaan langsung angkutan umum sanggup mengurangi angka kecelakaan di jalan raya. Tentunya kecelakaan kecil juga mengurangi kerugian masyarakat.

4. Lebih Banyak Bergerak

Menggunakan angkutan publik membuat masyarakat lebih banyak bergerak. Contohnya, ketika ingin berjalan kaki ke terminal bus, stasiun kereta, pergi ke tempat tujuan lainnya. Hal tersebut termasuk olahraga singkat. Gerakan tubuh menyebabkan darah beredar dan merangsang berfungsinya organ tubuh dengan baik. Benar-benar terjangkau untuk masyarakat yang tidak menyediakan banyak kesempatan untuk olahraga.

5. Hemat Tenaga

Duduk serta beristirahat sesaat, kemudian menjangkau tempat tujuan yang ingin dikunjungi. Tanpa perlu susah mengemudikan yang dapat melelahkan daripada duduk di transportasi publik yang dikemudikan supir. Bahkan jika harus berselisih terhadap masalah lalu lintas seperti macet yang bisa menimbulkan stres, tentu akan tambah menyusahkan.

6. Tidak Perlu Mencari Tempat Parkir

Menemukan parkir gratis menghabiskan waktu, jadi menggunakan transportasi publik mampu menyingkat waktu. Kemudian, bila seluruh tempat parkir padat, akhirnya harus mencari terlebih dahulu yang memusingkan. Ini adalah keuntungan dari transportasi publik. Jika memiliki kendaraan pribadi, maka harus siap juga memiliki tempat parkir yang tidak menghalangi jalan umum.

7. Bisa Menikmati Pemandangan

Melihat pemandangan di kanan atau kiri memiliki kegembiraan tersendiri. Selain itu, transportasi publik bisa melalui daerah persawahan, laut, gunung, dan lain-lain. Tempat wisata juga dilalui transportasi publik, jadi pengguna tidak akan bosan.

8. Mendisiplinkan Diri

Transportasi umum memiliki waktu-waktu tertentu dalam mengangkut penumpang. Kemudian transportasi publik berangkat tanpa menunggu pengguna lain. Oleh karena itu, transportasi publik mampu mendukung peningkatan kedisiplinan dengan mengubah pelayanan publik.

9. Bersosialisasi dengan Lingkungan dan Masyarakat

Dengan menggunakan transportasi publik, penggunaan dapat bertemu pengguna lain yang dapat diajak bicara. Secara langsung, itu menjadi tempat di mana interaksi manusia yang bukan tidak mungkin terjadi. Pengguna dapat menambahkan relasi dan membuat hubungan baru hanya melalui transportasi publik

10. Bisa Berwisata Sendiri atau Ramai-ramai

Berpergian dengan teman dan keluarga atau sendirian, menggunakan transportasi publik selalu menyenangkan. Angkutan umum semakin menjanjikan guna dijelajahi. Masyarakat bisa liburan ke destinasi wisata dengan menggunakan transportasi umum.

2.5 Kartu Multi Trip Indonesia

⁴⁹ Kemajuan teknologi pada sektor jasa transportasi *Commuterline* kini berketerlibatan dengan pergantian sistem pembayaran tiket serta pembelian *Commuterline* dari tiket kertas menjadi tiket elektronik (*e-ticketing*) (Raihanah, 2020). *E-ticketing* bukan mewujudkan ⁴⁹ satu-satunya perubahan, melainkan *E-ticketing* menjadi puncak hasil dari perubahan yang dilaksanakan oleh PT Kereta *Commuter* Indonesia guna memaparkan permasalahan yang ada. ⁴⁹ Sistem *e-ticketing* atau tiket elektronik ialah sistem berbasis kartu elektronik *chip* komputer yang berisi informasi seperti saldo, rencana perjalanan, serta ongkos, disimpan guna mengambil alih tiket berbasis kertas. Melalui *smart card* berupa *E-ticketing* kemudahan yang didapat juga banyak karena bisa diisi ulang dan dapat

menghemat waktu serta penggunaannya yang multifungsi dan dapat digunakan pada transportasi publik yang lain merupakan salah satu keunggulannya.

Kartu Multi Trip (KMT) PT Kereta Commuter Indonesia adalah metode pembayaran elektronik atau *e-ticketing* memiliki tujuan membuat transaksi tiket elektronik *Commuterline* menjadi cepat, sederhana, serta praktis bahkan tambahan kemudahan transaksi seperti:

1. ² Kartu Multi Trip mempermudah transaksi dalam perjalanan *Commuterline*, pembayaran parkir di stasiun, serta *merchant-merchant* yang bekerjasama dengan PT Kereta Commuter Indonesia.
2. Kartu Multi Trip bisa diisi ulang (*Top Up*) di Loker Stasiun, *Vending Machine*, serta *channel Top Up* lainnya yang bekerja sama dengan PT Kereta Commuter Indonesia.
3. Kartu Multi Trip tidak mempunyai jangka kedaluwarsa.
4. Kartu multi trip dapat diganti jika ² rusak selama 7 (tujuh) hari sejak diaktivasi secara gratis
5. Pengguna Kartu Multi Trip berpeluang memperoleh hadiah menarik pada *event-event* khusus (*Customer Loyalty Program*).
6. Kartu Multi Trip mampu dipindah tangankan.
7. Kartu Multi Trip mampu digunakan pada transportasi publik lainnya seperti Transjakarta, Lintas Rel Terpadu (LRT) Jakarta, dan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta

Masyarakat bisa ² membeli perdana Kartu Multi Trip di semua loket Stasiun *Commuterline* serta lokasi lainnya yang bekerja sama dengan PT Kereta

7
Commuter Indonesia, dengan harga Rp 30.000,- dengan minimal *Top Up* saldo Rp 10.000,-.

76 2.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

2.6.1 Definisi Konseptual

Definisi konseptual ialah bagian dari penelitian yang menggambarkan karakteristik masalah yang akan diteliti. Sesuai landasan teori yang telah dijelaskan di atas, mampu diberikan penjelasan konseptual dari masing-masing variabel, seperti berikut ini.

a. Efektivitas

Efektivitas adalah pencapaian harapan yang sudah ditentukan, baik berupa target jangka panjang, tujuan, sasaran serta tugas organisasi. Oleh karena itu, pencapaian harapan juga harus berpacu pada visi organisasi (Ratminto & Winarsih, 2015). Tingkat keunggulan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan yaitu efektivitas.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ialah cara guna memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan guna memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2016:118). 167
Kualitas pelayanan ialah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan.

12 2.6.2 Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah upaya untuk mengubah konsep dalam bentuk aturan dan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang bisa dilihat sehingga orang lain dapat mencoba menganalisisnya (Koentjaraningrat, 1991:23).

Sesuai dengan pemaparan yang sudah dijelaskan di atas, sebelum dilakukannya penelitian terlebih dahulu peneliti ingin menganalisis terkait efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia yang diterbitkan oleh PT. KCI pada tahun 2013. Setelah menganalisis maka peneliti ingin melihat bagaimana inovasi pelayanan tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat menggunakan transportasi publik guna mengurangi kemacetan di wilayah Jabodetabek.

Pada penelitian ini peneliti menjadikan efektivitas penerapan kartu multitrip Indonesia sebagai variabel independen (Bebas), kemudian kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen (terikat). Peneliti akan membatasi penelitian ini hanya sampai kepada bagaimana penerapan kartu multi trip Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah Jabodetabek.

Pada variabel efektivitas, peneliti menggunakan indikator dari konsep Duncan (1985) bahwa ukuran efektivitas dalam pengukuran efektivitas program, baik program yang dilakukan oleh instansi pemerintah ataupun swasta meliputi tiga aspek diantaranya 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi. Pada variabel kualitas pelayanan, peneliti menggunakan konsep dari Tjiptono (2016:118) yaitu kualitas pelayanan ialah usaha pemenuhan keinginan serta kebutuhan pelanggan dan ketetapan penyampaianya guna mengimbangi harapan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan menurut Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry terdiri dari 1) *Tangible* (berwujud), 2) *Realbility* (kehandalan), 3) *Responsiveness* (ketanggapan), 4) *Assurancess* (jaminan), dan 5) *Empathy* (perhatian).

2.7 Variabel dan Indikator

2.7.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2011) adalah sifat atau suatu atribut atau nilai dari seseorang, objek atau kegiatan dengan beberapa variasi tertentu yang sudah peneliti putuskan untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya. Peneliti ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen (bebas) serta variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu efektivitas (X_1) dan variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan (Y_1).

2.7.2 Indikator

Berikut ini tabel variabel beserta indikatornya sebagaimana yang diuraikan di bawah ini.

Tabel 2.1 Indikator Variabel Efektivitas

NO. ITEM	PERTANYAAN
PENCAPAIAN TUJUAN	
1.	Kartu Multi Trip Indonesia memudahkan pengguna berpindah moda transportasi publik dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
2.	Kartu Multi Trip Indonesia memudahkan transaksi dalam perjalanan menggunakan transportasi publik dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
3.	Kartu Multi Trip Indonesia dapat mengurangi limbah kertas
4.	Kartu Multi Trip Indonesia dapat digunakan selain untuk transaksi <i>Commuterline</i>
INTEGRASI	
5.	PT. Kereta <i>Commuterline</i> Indonesia memberikan informasi terkait penerapan kartu multi trip kepada masyarakat
6.	Pengguna dapat mendayagunakan kartu multi trip seiring dengan perkembangan teknologi yang membutuhkan kecepatan dalam bertransaksi dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
ADAPTASI	
7.	Kartu Multi Trip memudahkan akses transaksi dalam berpindah moda transportasi publik dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
8.	Kartu Multi Trip dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat dan efisien dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Tabel 2.2 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

NO. ITEM	PERTANYAAN
TANGIBLE (BERWUJUD)	
9.	Kartu Multi Trip sesuai dengan kebutuhan pengguna dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
10.	Kartu Multi Trip lebih memudahkan pengguna untuk mendapatkan pelayanan bertransaksi dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
11.	Kartu Multi Trip tidak memiliki masa kadaluarsa sehingga pengguna tidak perlu khawatir tentang masa berlaku kartu tersebut
12.	Kartu Multi Trip dapat di <i>Top Up</i> secara maksimum sebesar 1 juta rupiah sehingga pengguna tidak lagi mengantri di loket stasiun
RELIABILITY (KEHANDALAN)	
13.	Pada saat proses <i>Tap in</i> dan <i>Out</i> , pada kartu multi trip dapat membaca 0,5 detik dimesin gate dibandingkan dengan kartu bank yang mampu membaca kartu pada mesin gate selama 1 detik
14.	Kartu Multi Trip dapat menyimpan saldo pengguna dengan aman dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
15.	Transaksi terakhir Kartu Multi Trip dapat dilihat melalui aplikasi <i>C-Access</i> melalui handphone yang dilengkapi fitur NFC (<i>Near-Field Communication</i>)
16.	Kartu Multi Trip lebih fleksibel bagi pengguna yang ingin turun di stasiun mana saja dan berpindah moda transportasi apa saja asal saldo mencukupi
17.	Kartu Multi Trip dapat digunakan sebagai pembayaran parkir di stasiun dan <i>merchant-merchant</i> yang bekerjasama dengan PT. Kereta Commuter Indonesia dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
18.	Kartu Multi Trip dapat digunakan sebagai pembayaran Transjakarta, Lintas Rel Terpadu (LRT) Jakarta, Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta, dan Kereta Prameks dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)	
19.	Petugas/karyawan memberikan pelayanan dengan baik kepada pengguna kartu multi trip dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
20.	Petugas/karyawan membantu jika ada permasalahan penggunaan kartu multi trip dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
21.	Petugas/karyawan memberikan informasi kepada pengguna kartu multi trip sebelum menggunakannya dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
22.	Petugas/karyawan menanggapi keluhan pengguna kartu multi trip dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
ASSURANCE (JAMINAN)	
23.	Gratis penggantian kartu apabila rusak selama 7 (tujuh) hari sejak Kartu Multi Trip diaktivasi dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
24.	Kartu Multi Trip dapat menarik semua saldo yang tersedia pada kartu tersebut dengan mekanisme <i>redeem</i> dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya
25.	Kartu Multi Trip dapat digunakan hingga saldo menjadi Rp. 0 saat <i>Tap out</i> dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya

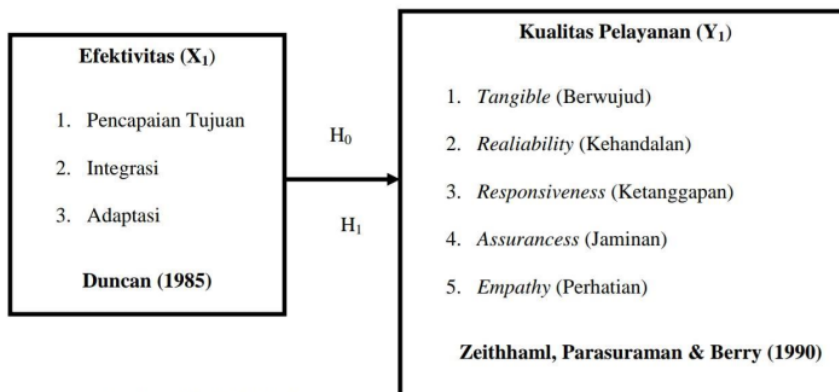
26.	Kartu Multi Trip terdapat panel chip yang berguna untuk membaca chip pada gate stasiun maupun halte
EMPHATY (PERHATIAN)	
27.	Kartu Multi Trip dapat berpindah tangan
28.	Kartu Multi Trip mudah dibawa pengguna kemana saja

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

2.8 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menerapkan dua variabel yakni variabel independen/bebas serta variabel dependen/terikat. Variabel independen pada penelitian ini yaitu efektivitas (X_1) dan kualitas pelayanan (Y_1). Kerangka pemikiran ini didasarkan pada oleh studi pendahuluan tentang permasalahan penerapan kartu multi trip yang kurang optimal pelayanannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, maka dari itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang penerapan kartu multi trip dan pengaruh terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Berdasarkan dari fenomena tersebut, peneliti menggunakan *grand theory* menurut Duncan sebagai dasar kajian, respon dan mendapatkan solusi dari permasalahan yang sedang diteliti.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah Oleh Peneliti

2.9 Hipotesis

Rumusan masalah penelitian dinyatakan sebagai rangkaian pertanyaan, dan hipotesis ialah respon sementara terhadap pernyataan tersebut (Sugiyono, 2014). Dinyatakan sementara karena tanggapan sekadar didasarkan pada teori yang signifikan serta belum pada data empiris yang didapatkan melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2018).

Berdasarkan permasalahan serta kerangka pemikiran yang sudah diuraikan, maka berikut peneliti mengajukan hipotesis yang dapat dirumuskan:

H₀ : Efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek

H₁ : Efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek.

METODOLOGI PENELITIAN**3.1 Paradigma Penelitian**

Bogdan & Biklen pada Mackenzie & Knipe (2006), paradigma adalah seperangkat ide, strategi, atau konsep yang berkaitan secara masuk akal yang memandu penelitian serta cara berpikir. Paradigma ialah cara logis untuk melihat suatu objek atau situasi sekitarnya.

Emzir (2008) menjelaskan bahwa paradigma adalah perbedaan dalam tiga pendekatan yang dapat dianalisis melalui tiga unsur, yaitu konsep psikologis yang berkaitan dengan pembentukan klaim pengetahuan (*knowledge claim*), proses penelitian umum (*strategies of inquiry*), metode berbasis jaringan dan analisis data serta pelaporan (*research method*). Sesuai pemahaman di atas, dapat menarik kesimpulan bahwa paradigma ialah kepastian dasar yang memandu manusia dalam kehidupan sehari-hari, atau kepastian dasar yang memandu atau mengarahkan perilaku kita, baik dalam perilaku sehari-hari atau dalam kehidupan sehari-hari atau dalam penelitian ilmiah.

3.1.1 Paradigma Positivistik

Penelitian ini menerapkan paradigma positivistik, untuk mendeteksi atau mencapai kebenaran hubungan sebab akibat yang sering digunakan untuk menggambarkan proses umum peristiwa sosial atau aktivitas manusia. Paradigma positivistik memandang ilmu sosial bagaikan metode terstruktur untuk menggabungkan penalaran inferensi dengan pengamatan kepribadian manusia

untuk mengidentifikasi serta memvalidasi hukum sebab-akibat yang dapat memprediksi desain umum perbuatan manusia (Hadi, 2021).

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang diaplikasikan peneliti ini yaitu kuantitatif. Metode kuantitatif ialah metode penelitian yang dilandaskan pada aliran positivisme, diaplikasikan untuk mengamati pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2011). Penelitian ini dapat dikembangkan sebagai cara penelitian yang mengedepankan kuantitatif dalam pengumpulan data penelitian dan pendekatan integritas. Oleh karena itu, analisis kuantitatif adalah analisis masalah sosial didasarkan pada pengecekan sebuah teori yang memiliki variabel berbeda, yang diperkirakan dalam angka serta dianalisis dengan metode statistik untuk menentukan apakah abstraksi prognostis teori tersebut tepat (Silalahi, 2010).

Pengaplikasian pendekatan kuantitatif, dilandaskan pada penelitian ini yang hendak mengamati pengaruh antara efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia dengan kualitas pelayanan transportasi publik. Pengumpulan data berupa numeric yang akan dianalisis melalui kuesioner yang disebarakan secara daring kepada pengguna kartu multi trip menggunakan *google form*. Oleh karena itu, peneliti berupaya mencari fakta-fakta yang berlaku umum tentang topik yang diteliti dengan cara menentukan teori serta hipotesis yang sesuai dengan topik penelitian.

3.3 Desain Penelitian

Desain penelitian yang diaplikasikan peneliti pada penelitian ini adalah desain survei. Kerlinger (1973) mengatakan bahwa penelitian survei ialah

penelitian yang dilaksanakan pada populasi besar atau kecil, walaupun data yang diteliti ialah data dari sampel yang diperoleh dari populasi untuk mengetahui seperti apa peristiwa, distribusi serta hubungan antara variabel sosial maupun psikologis. Peneliti mengaplikasikan desain penelitian survei seingin mengetahui seberapa pengaruh dan signifikan efektivitas penerapan kartu multi trip terhadap kualitas pelayanan transportasi publik.

32

3.4 Penentuan Populasi Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi ialah suatu zona umum yang mencakup dari objek atau subjek dengan kualitas serta karakteristik terbatas yang diputuskan oleh peneliti untuk diteliti serta ketentuannya dapat ditemukan (Sugiyono, 2009). Populasi pada penelitian ini adalah pemilik kartu multi trip yang berjumlah 4.377.019 orang, dalam data sales tahunan pada keterbukaan informasi publik (kip.kci.id).

32

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan elemen dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2011). Apabila populasi yang dimiliki besar bahkan peneliti juga tidak akan mempelajari semua, baik karena keterbatasan dana, waktu, dan tenaga maka peneliti mengaplikasikan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini *simple random sampling* yaitu pengumpulan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata atau tingkatan anggota populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Peneliti mengaplikasikan teknik ini karena pengguna kartu multi trip tidak memiliki strata atau tingkatan

anggota populasi. Rumus Slovin diaplikasikan pada penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4377019}{1 + 4377019(10\%)^2}$$

$$n = \frac{4377019}{1 + 4377019(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4377019}{1 + 43770,19}$$

$$n = \frac{4377019}{43771,19}$$

$$n = 99,9977154$$

$$n = \overset{31}{100} \text{ responden.}$$

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

n = ukuran sampel

e = taraff signifikan

Sesuai kalkulasi kelayakan sampel tersebut, akhirnya ¹⁷⁴ jumlah sampel penelitian ini sejumlah 100 sampel atau responden yang akan diambil dari data sales tahunan kartu multi trip.

3.5 Teknik Perolehan ¹³ Data

Teknik perolehan data yang diaplikasikan peneliti pada penelitian ini ialah sebagai berikut,

1. Observasi

Observasi adalah kaidah untuk menangkap informasi tentang suatu program melalui kaidah ⁷⁰ melihat langsung program tersebut. Menurut Sugiyono (2014) observasi adalah metode pengumpulan data yang memiliki ciri khusus dibandingkan dengan metode lainnya. Fokusnya tidak hanya pada orang, tetapi juga pada hal-hal alam lainnya. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung di stasiun kereta rel listrik (KRL), stasiun *mass rapid transit* (MRT), dan halte transjakarta.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan ⁸⁷ proses pengumpulan data pustaka, pembacaan dan pencatatan serta pengorganisasian bahan penelitian (Zed, 2003). Studi kepustakaan ialah proses akumulasi data melalui sumber tertulis yang bersifat teoritis semacam dokumen, buku, dan berbagai jenis literatur yang berkaitan dengan teori kinerja dan kualitas.

3. Kuesioner

Kuesioner ialah teknik akumulasi data yang menyertakan serangkaian pernyataan atau pertanyaan tertulis ⁵⁹ kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan bobot nilai disetiap jawaban responden.

15

Tabel 3.1 Skala Likert

Jawaban	Skala Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2011)

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis ialah cara peneliti guna memfasilitasi serta menyediakan data dengan mengelompokkannya ke dalam format yang bermakna maka dari itu mudah diketahui serta ditafsirkan bagi peneliti atau pembaca. Di dalam itu untuk menganalisa peneliti mengaplikasikan teknik analisis data kuantitatif, yakni metode analisis data dengan mengaplikasikan poin yang dapat dihitung dengan perhitungan matematis.

102

3.6.1 Uji Prasyarat

Gunawan (2013) menjelaskan uji prasyarat dibutuhkan untuk memahami apakah analisis data untuk pengujian hipotesis dapat dilanjutkan atau tidak. Sebelum melakukan analisis hipotesis, terlebih dulu melakukan analisis varian mempersyaratkan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal dan melakukan pencarian persamaan regresi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Oleh karena itu dilaksanakan analisis uji prasyarat normalitas dan linearitas data.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas diaplikasikan untuk melihat apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak (Noor, 2014). Salah satu cara untuk mencari tahu apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan bantuan program komputer SPSS V25.0 for windows dengan menggunakan *One Sample Kolmogorow-Smirnow* (Sugiyono, 2010). Implikasi dari terdistribusi normal ialah data akan mengikuti bentuk distribusi normal di mana data memfokus pada nilai median dan rata-rata. Tolak ukur penerimaan jika nilai probabilitas (sig.) > taraf nyata 5% maka distribusi data normal, jika nilai probabilitas (sig.) < taraf nyata 5% maka distribusi data tidak normal.

Uji normalitas ini perlu diaplikasikan sebab seluruh perhitungan statistik parametrik. Penelitian ini akan melakukan uji *Kolmogorow-Smirnow* untuk melihat apakah asumsi terkait sampel yang diteliti benar-benar mewakili populasi.

2. Uji Linearitas

Uji linieritas diaplikasikan untuk melihat apakah setiap variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat) memiliki hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji Linieritas lazimnya diaplikasikan bagaikan persyaratan dalam analisis regresi atau korelasi. Jika nilai probability *F-statistic* > 0,05 artinya variabel bebas bersifat linear dengan variabel terikat, sedangkan jika nilai probability *F-statistic* < 0,05 artinya variabel bebas tidak linear dengan variabel terikat.

3.6.2 Uji Hipotesis¹²⁵

Hipotesis ialah dugaan sementara dari komponen masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dituangkan dalam bentuk kalimat tanya. Diakui dengan dugaan sebab jawaban baru yang dibagikan¹⁰ didasarkan pada teori yang berlaku, belum sesuai statistik empiris yang didapatkan melalui pengumpulan data. Menurut Noor (2014) hipotesis lazimnya dirumuskan untuk menggambarkan hubungan, pengaruh, ataupun perbandingan antara dua variabel. Pengujian hipotesis penelitian ini mengaplikasikan uji korelasi *Pearson Product Moment*, uji regresi sederhana, uji t, uji f dan uji koefisien determinasi.¹⁴⁸

1. Korelasi *Pearson Product Moment*

Data yang sudah didapat selanjutnya dianalisis untuk menyatakan²² hubungan antara variabel independen dan variabel dependen memanfaatkan korelasi. Analisis koefisien *Pearson Product Moment* diaplikasikan untuk menghitung kekuatan dan kelemahan hubungan antara variabel netral serta variabel dasar. Analisis korelasi adalah metode evaluasi statistik yang diaplikasikan guna membuktikan²⁴ ada atau tidaknya hubungan dan jalur hubungan antara dua variabel atau lebih. Menunjukkan besarnya kedekatan hubungan antara dua variabel acak yang masing-masing mempunyai skala pengukuran minimum interval dan memiliki distribusi bivariat, dan digunakan juga koefisien korelasi. Berikut Rumus *Korelasi Product Momen*:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)^{28}}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson*

Σx = Jumlah skor X

Σy = Jumlah skor Y

n = Sampel/jumlah responden

2. Uji Regresi Linear Sederhana⁴⁶

Regresi linier sederhana diaplikasikan guna menyelidiki pengaruh variabel independen dengan variabel terstruktur. Analisis data dengan menggunakan teknik regresi sederhana dilangsungkan peneliti dengan bantuan program *Statistical Program for Social Science (SPSS)* versi 16. Dalam analisis regresi linier sederhana, pengaruh dari variabel bebasterhadap variabel terikat dapat dibuat menjadi persamaan berikut:

$$Y = a + bX$$

Sumber: (Sugiono, 2010)

Keterangan:

Y = Nilai yang diprediksikan

X = Variabel bebas (independent variabel)

A = Konstanta atau bila X=0

B = Koefisien regresi

Penelitian ini mengaplikasikan analisis regresi sederhana guna membuktikan pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik. Analisis regresi sederhana¹⁸⁸

dilakukan dengan bantuan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS) versi 23, dengan dasar pengambilan keputusan apabila thitung > ttabel atau signifikansi $\leq 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima begitupun sebaliknya thitung < ttabel atau signifikansi ≥ 0.05 , maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

189

3. Koefisien Determinasi

Ukuran untuk melihat sampel yaitu koefisien determinasi (Andi, 2006). Koefisien detrmisasi ialah ukuran (besaran) guna mengungkapkan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen (%) besaran ini diungkapkan dengan notasi R, dimana $R = r^2$. Memiliki kriterian untuk koefisien determinasi bilamana K_d mengarah ke 0, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah bilamana K_d mengarah ke 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat. Dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2010):

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

K_d = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

4. Uji T (Parsial)

Analisis regresi melalui Uji t (Parsial) digunakan untuk pengujian terhadap hipotesis yang diajukan. Uji t disebut dengan analisis perbandingan variabel bebas. Uji t dapat meninjau pengaruh bebas secara

parsial. Tujuan dilakukannya uji t untuk mengetahui perbedaan variabel yang dihipotesiskan (Riduwan & Sunarto, 2010).

Untuk meninjau tingkat signifikansi dari koefisien korelasi, maka penulis mengaplikasikan statistik uji t dengan rumus di bawah ini:

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

Keterangan:

t = Uji statistik

r = Koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Kriteria untuk mengambil kesimpulan bahwa ditolak atau tidaknya sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima, artinya antara variable X dan variable Y ada pengaruhnya atau signifikan.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya antara variable X dan variable Y tidak ada pengaruhnya atau tidak signifikan.

5. Uji F (Stimultan)

Pengujian F bertujuan guna mendeteksi apakah variabel independen secara bersamaan (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dijalankan untuk meninjau pengaruh dari semua variabel bebasbersamaanterhadap variabel terikat. Besaran yang ditetapkan adalah 0,5 atau 5%, jika besaran signifikan $F < 0,05$ dapat diartikan bahwa variabel independen secara bersamaan (stimultan) mempengaruhi variabel

dependen atau sebaliknya (Ghozali, 2011). Pengujian F (simultan) diaplikasikan guna memutuskan apakah terdapat pengaruh bersama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian F dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{\frac{R^2}{(n-1)}}{\frac{(1-R^2)}{(n-k)}}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah sampel

3.7 Goodness dan Quality Criteria Penelitian

3.7.1 Validitas Penelitian

Menurut Azwar (2004) validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan serta kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas diaplikasikan guna meninjau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas mengaplikasikan metode korelasi *Pearson Product Moment* dengan mengutarakan item pertanyaan dinyatakan valid bilamana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan begitupun sebaliknya pertanyaan dinyatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$. Dengan menentukan taraf signifikansi (α) sebesar 5%. Setiap pertanyaan dikatakan valid bilamana mempunyai nilai koefisien korelasi hasil perhitungan nilainya positif serta lebih besar dari r tabel dengan $n-k$ dan $\alpha = 5\%$ atau ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Kuesioner mampu dinyatakan valid jika

pernyataan pada kuesioner bisa untuk mengutarakan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Rumus Korelasi *Product Momen*:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson*

$\sum X$ = Jumlah skor X

$\sum Y$ = Jumlah skor Y

n = Sampel/jumlah responden

3.7.2 Reliabilitas Penelitian

Sumadi Suryabrata (2004:28) reliabilitas dilakukan untuk mengutarakan seberapa jauh jarak antara hasil pengukuran dengan alat tersebut. Hasil pengukuran dapat diyakini bilamana beberapa kali pengukuran terhadap golongan yang serupa memperoleh efek relatif yang sama. Pengujian reliabilitas juga dilakukan untuk menguji keakuratan ketepatan, atau ketelitian yang dibuktikan dengan instrument penelitian. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dengan *AlphaCronbach's* yang dapat dikatakan reliable, konsisten dan handal jika nilai $\alpha > r_{tabel}$ atau ($\alpha > r_{tabel}$) sebesar 0,7 dan jika $\alpha > 0,8$ dapat dikatakan reliabilitas yang kuat.

Rumus *Alpha Cronbach*:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

R_{11} = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\Sigma\sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap item

σ_t^2 = varians total

78

3.8 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan secara daring dengan memanfaatkan kuesioner pada *Google Form* dan disebarluaskan kepada pengguna kartu multi trip di wilayah Jabodetabek. Berikut ¹³³ jadwal penelitian pada tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

110

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan													
		April				Mei				Juni					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Menyebarkan kuesioner Uji Instrumen														
2	Pengujian Instrumen														
3	Pengumpulan Data														
4	Pengolahan Data														
5	Penyusunan Skripsi														

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

45

3.9 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif yang mengaplikasikan rancangan survey untuk mengetahui seberapa pengaruh dan signifikan efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Keterbatasan penelitian ini, yaitu:

119

1. Keterbatasan Paradigma

Paradigma yang digunakan pada penelitian ini yaitu positivistik yang harus memperhatikan objektivitas, reliabilitas, dan validitas. Penulis harus benar-benar tidak memasukkan pendapat pribadi melainkan harus sesuai dengan data-data yang didapat selama melakukan penelitian pada objek yang diteliti karena penelitian ini objektivitas.

2. Keterbatasan Metodologi

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif lalu peneliti hanya menyajikan data berupa angka saja karena tidak melakukan wawancara secara mendalam.

3. Keterbatasan Teknis

- a. Segi penulisan atau sistematika, seperti pemilihan bahasa asing, pemilihan kata, memulai paragraf baru, pemakaian kutipan, daftar rujukan serta menyusun daftar pustaka yang masih keliru.
- b. Segi teori, penelitian ini memasukkan jumlah teori yang cukup banyak terkait judul penelitian karena peneliti masih belum bisa menentukan dengan pandai teori yang digunakan.
- c. Segi keterhambatan penulisan, terdapat hambatan karena data terkait kartu multi trip yang diberikan oleh PT KCI cukup lama sehingga peneliti harus menunggu waktu agar dapat menyusun penelitian ini.

BAB IV

129 PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT Kereta Commuter Indonesia

4.1.1 Sejarah PT Kereta Commuter Indonesia

Perseroan terbatas Kereta *Commuter* Jabodetabek (PT KCJ) ialah anak dari perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang mengoperasikan kereta api listrik di wilayah Jabodetabek, di bawah dukungan PT KAI (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek serta membentuk perseroan terbatas. Kemudian selepas berubah membentuk perseroan terbatas, perusahaan mendapat izin usaha nasional. KP 51 Tahun 2009 tentang izin kerja operator instalasi kereta api No. KP 53 tahun 2009, seluruhnya dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Akan tetapi kini PT KCJ telah berubah nama menjadi PT Kereta *Commuter* Indonesia (PT KCI).

Pergantian nama PT KCI ditunjukkan dalam risalah rapat umum pemegang saham 7 September 2017, yang juga memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia atas pergantian peraturan perundang-undangan tersebut. Tanggung Jawab Perusahaan dengan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.AHU-0019228 .AH.01.02. Tahun 2017 tanggal 19 September 2017. Tanggungjawab utama perseroan ini ialah untuk memastikan bahwa transportasi kereta api bekerja menggunakan kereta listrik di wilayah Jakarta, Bogor, Depok,

Tangerang dan Bekasi (Jabodetabek) dan sekitarnya serta usaha di

lapangan. Adapun Visi dan Misi perusahaan yang dapat dilihat dibawah ini yaitu:

a. Visi PT Kereta Commuter Indonesia

Menjadi penanggulangan ekosistem transportasi urban terbaik di Indonesia.

b. Misi PT Kereta Cummuter Indonesia

1. Mewujudkan transportasi perkotaan yang mengutamakan keamanan, keselamatan, serta kinerja berbasis elektronik dan kesadaran lingkungan.
2. Menumbuhkan terkait penanggulangan transportasi perkotaan terpadu dengan penanaman modal sumber daya manusia, operasi serta kemajuan informasi dan pelestarian.
3. Menginisiasi dan memajukan peningkatan transportasi kota untuk Indonesia melalui kerjasama dengan pemangku kepentingan.

4.1.2 Inovasi PT Kereta Commuter Indonesia

Kereta Commuter merupakan moda transportasi yang disediakan PT Kereta Commuter Indonesia selalu berinovasi untuk meningkatkan pelayanannya (Wijaya & Makmun, 2020). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan agar manusia bisa berpindah-pindah ataupun beraktivitas menggunakan angkutan umum, serta dapat menurunkan pemakaian kendaraan pribadi untuk mengurangi jumlah kemacetan. Inovasi pelayanan angkutan publik merupakan salah satu usaha pemerintah untuk meningkatkan ¹ pelayanan transportasi.

Inovasi pelayanan yang dirancang PT KCI ialah pengoperasian kereta rel listrik (KRL) dengan *Stamformation* (SF) 12, *Vending Machine* (c-vim), KRL *access app*, *lost and found*, kereta khusus wanita, tempat duduk prioritas, tiket elektronik, petugas layanan KRL (PPK), layanan kamar disabilitas, pin ibu hamil, *c-ranger*, dan kartu multi trip (krl.co.id).

4.1.3 Kartu Multi Trip Indonesia

Perseroan Terbatas Kereta Commuter Indonesia (PT KCI) menerbitkan Kartu Multi Trip (KMT) dalam bentuk uang elektronik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna pada saat bertransaksi tanpa antri, mudah, praktis dan cepat, serta kemudahan-kemudahan transaksi yang lain sebagai berikut:

- a. KMT memudahkan transaksi dalam perjalanan *Commuterline*, pembayaran parkir di stasiun, dan *merchant-merchant* yang bekerjasama dengan PT Kereta Commuter Indonesia.
- b. KMT dapat diisi ulang (*Top Up*) di Loket Stasiun, *Vending Machine*, dan *channel Top Up* lainnya yang bekerja sama dengan PT Kereta Commuter Indonesia.
- c. KMT tidak mempunyai masa kedaluwarsa.
- d. Gratis penggantian kartu rusak selama 7 (tujuh) hari sejak KMT diaktivasi.
- e. Pengguna KMT berkesempatan mendapatkan hadiah menarik pada *event-event* khusus (*Customer Loyalty Program*).
- f. KMT berpindah tangan.

7 Pemegang Kartu Multi Trip mampu melakukan pengecekan saldo melalui *Vending Machine* dan *Balance Reader* yang berada di seluruh stasiun-stasiun *Commuterline* PT Kereta *Commuter* Indonesia serta Aplikasi *C-Access* melalui *handphone* yang mempunyai fitur *NFC (Near-Field Communication)*. Berikut mekanisme *Top Up* Kartu Multi Trip:

2
a. Pada Locket Stasiun

1. Beritahu jumlah nominal isi ulang sertaberikan uang tunai kepada Petugas Locket Stasiun.
2. Tempelkan Kartu Multi Trip pada *reader card* dispenser.
3. Ceklagi saldo sebelum serta setelah menyelesaikan isi ulang pada layar PoS.
4. Transaksi berhasil, ambil kartu serta simpan struk untuk bukti transaksi.

b. Pada Vending Mesin

Metode Pembayaran *Cash/Tunai*

1. Letakan kartu pada reader kartu yang tersedia.
2. Masukkan uang sesuai dengan nominal *Top Up*, Vending Mesin Kartu Multi Trip tidak mengeluarkan uang kembalian.
3. Konfirmasi transaksi:
4. Tekan “Ya” untuk memproses transaksi
5. Tekan “Tidak” untuk membatalkan transaksi
6. Transaksi berhasil, ambil kartu kembali.

Metode Pembayaran *Online Payment*

1. Letakan kartu pada reader kartu yang tersedia.
2. Pilih metode pembayaran *Online Payment*
3. Pilih Nominal *Top Up*
4. Konfirmasi transaksi:
5. Tekan *Bayar/Pay* untuk memproses transaksi
6. Tekan *Batal/Cancel* untuk membatalkan transaksi
7. *Scan QR Code* yang tampil pada layar *Vending Machine*
8. Konfirmasi pembayaran dengan memasukkan kode verifikasi pada aplikasi *Online Payment*
9. Transaksi berhasil ambil kartu kembali.

Redeem *Kartu Multi Trip* adalah pemakaian kartu terakhir serta pengembalian semua saldo akhir pada kartu bila pemilik kartu berakhir menggunakan kartu tersebut. Pemilik kartu dapat mengikuti langkah-langkah *Redeem* tidak dikenakan anggaran administrasi dapat melalui ketentuan sebagai berikut:

1. Mengajukan *Redeem* kartu ke stasiun terdekat, mengisi formulir permohonan dan menyerahkan kartu kepada Petugas.
2. Petugas akan melakukan proses validasi data saldo.
3. Proses *Redeem* saldo pada *Kartu Multi Trip* adalah maksimal 14 (empat belas) hari kerja.

4. Pemegang kartu kembali ke stasiun tempat pengajuan permohonan *Redeem* dengan membawa salinan formulir untuk menerima uang sejumlah nilai saldo pada Kartu Multi Trip yang telah berhasil di *Redeem*.
5. Petugas akan merusak kartu dan mengembalikannya kepada Pemegang kartu.

89

4.2 Hasil Pengukuran Instrumen Penelitian

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner dari variabel efektivitas dan kualitas pelayanan sebelum disebarkan kepada responden yang sebenarnya, maka dilakukan pengujian validitas. Instrumen penelitian disebarkan kepada 34 orang responden di luar responden yang sesungguhnya. Hal tersebut dibenarkan Sambas Ali (2007) yaitu jumlah responden yang digunakan sebagai uji coba instrumen selama ini belum ada ketentuan yang mewajibkan, akan tetapi disarankan sekitar 20 - 30 orang responden uji coba. Instrumen penelitian sebagaimana dalam Lampiran 1, terdiri dari 28 item pertanyaan dengan rincian 8 item pertanyaan variabel efektivitas (X) dan 20 item pertanyaan variabel kualitas pelayanan (Y).

Pengujian validitas pada penelitian ini, memiliki r_{tabel} sebesar 0,361 diderajat bebas 28 untuk alfa sebesar 0,05. Hal tersebut sesuai dengan Siregar (2017:47) bahwa dasar pengambilan keputusan untuk perhitungan validitas setiap variabel bilamana koefisien korelasi *product moment* $> 0,3$ dan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,361 dengan nilai taraf signifikansi $\leq 0,05$.

Hasil kuesioner untuk 8 item pertanyaan variabel efektivitas (X) sebagaimana di Lampiran 2, kemudian dilanjutkan dengan pengujian validitas

menggunakan SPSS 16 sebagaimana pada Lampiran 2, dengan rekapitulasi hasil pengujian validitasnya:

Tabel 4.1 Hasil Validitas Pertanyaan Variabel Efektivitas (X)

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	0,578	0,361	Valid
2	0,558	0,361	Valid
3	0,627	0,361	Valid
4	0,572	0,361	Valid
5	0,426	0,361	Valid
6	0,627	0,361	Valid
7	0,548	0,361	Valid
8	0,69	0,361	Valid

Sumber: dioleh oleh peneliti, 2023

Tabel 4.1 Menunjukkan bahwa nilai product moment disemua item pertanyaan variabel efektivitas valid. Dilihat dari nilai r_{hitung} disetiap item $> r_{tabel}$ yaitu 0,361.

Hasil kuesioner untuk 20 item pertanyaan variabel kualitas pelayanan (Y) sebagaimana di Lampiran 3, kemudian dilanjutkan dengan pengujian validitas menggunakan SPSS 16 sebagaimana pada Lampiran 3, dengan rekapitulasi hasil pengujian validitasnya:

Tabel 4.2 Hasil Validitas Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No. Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
1	0.41	0,361	Valid
2	0.413	0,361	Valid
3	0.446	0,361	Valid
4	0.75	0,361	Valid

5	0.6	0,361	Valid
6	0.408	0,361	Valid
7	0.494	0,361	Valid
8	0.529	0,361	Valid
9	0.445	0,361	Valid
10	0.4	0,361	Valid
11	0.811	0,361	Valid
12	0.554	0,361	Valid
13	0.56	0,361	Valid
14	0.69	0,361	Valid
15	0.645	0,361	Valid
16	0.769	0,361	Valid
17	0.736	0,361	Valid
18	0.635	0,361	Valid
19	0.568	0,361	Valid
20	0.571	0,361	Valid

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023, 2023

Tabel 4.2 Menunjukkan bahwa nilai product moment disemua item pertanyaan variabel kualitas pelayanan valid. Dilihat dari nilai r_{hitung} disetiap item $> r_{tabel}$ yaitu 0,361.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian dilakukan pengujian realibilitas dengan teknik *Alpha Cronbach* bantuan program SPSS 16, dengan dasar pengambilan keputusan jika koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dengan bantuan program SPSS 16 sebagaimana dalam lampiran 4 dan 5, berikut rekapitulasi hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach'alpha	Alpha	Keterangan
1	Efektivitas (X)	0,683	> 0,6	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (Y)	0,891	> 0,6	Reliabel

Sumber: diolah oleh peneliti, 2023

Dilihat dari tabel 4.3 dapat dikatakan bahwa kedua variabel dinyatakan reliabel. Dibuktikan dengan nilai *Cronbach'alpha* setiap variabel > 0,6 yang artinya instrument dapat dipergunakan untuk alat pengumpulan data.

15 4.3 Analisis Deskriptif Responden

4.3.1 Karakteristik Responden

Masyarakat di wilayah Jabodetabek yang memiliki kartu multi trip menjadi responden penelitian ini. Kuesioner dibagikan kepada 100 orang yang berdomisili di wilayah Jabodetabek melalui platform *Google Form*. Karakteristik pada responden ini meliputi jenis kelamin, profesi, dan domisili. 180 Jawaban dari responden akan diuraikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi serta persentase yang didapatkan 3 dengan rumus berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase

F = Frekuensi kelas

n = Jumlah sampel

3 1. Jenis Kelamin

11 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dibedakan atas laki-laki dan perempuan sebagaimana pada tabel ini:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	25	25%
2	Perempuan	75	75%
Jumlah		100	100%

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023, 2023

Dilihat dari tabel 4.4 ditemukan bahwa 74% responden ialah responden berjenis kelamin perempuan dan 25% ialah responden berjenis kelamin laki-laki. Hal ini membuktikan bahwa responden yang merupakan pengguna kartu multi trip pada penelitian ini diungguli oleh jenis kelamin perempuan.

2. Profesi

Karakteristik responden berdasarkan profesi, dibedakan dalam empat kategori sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

No.	Profesi	Frekuensi	Persentase (%)
1	Mahasiswa/Pelajar	69	69%
2	Pegawai Swasta	21	21%
3	Pegawai Negeri Sipil	6	6%
4	Guru	2	2%
5	Wirausaha	1	1%
6	Ibu Rumah Tangga	1	1%
Jumlah			100%

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023, 2023

Dilihat dari tabel 4.5 ditemukan bahwa 69% adalah responden seorang mahasiswa/i, 21% adalah responden berprofesi pegawai swasta, 6% responden berprofesi pegawai negeri sipil, 2% responden berprofesi guru, 1% responden

berprofesi wirausaha, dan 1% responden berprofesi ibu rumah tangga. Hal ini menunjukkan bahwa profesi responden mayoritas adalah mahasiswa/pelajar.

3. Domisili

Karakteristik responden berdasarkan domisili, dibedakan dalam lima wilayah sebagaimana terdapat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

No.	Domisili	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jakarta	20	20%
2	Bogor	16	16%
3	Depok	19	19%
4	Tangerang	14	14%
5	Bekasi	31	31%
Jumlah		100	100%

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023, 2023

Dilihat dari tabel 4.6 ditemukan bahwa 20% adalah responden berdomisili di Jakarta, 16% adalah responden berdomisili di Bogor, 19% responden berdomisili di Depok, 14% responden berdomisili di Tangerang, dan 31% responden berdomisili di Bekasi. Hal ini menunjukkan bahwa responden kebanyakan berdomisili di Bekasi.

4.3.2 Tanggapan Responden

Analisis deskriptif juga dilakukan dengan menggunakan tanggapan responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Tujuan dari analisis ini untuk melihat frekuensi terbanyak yang dipilih responden terhadap indikator masing-masing variabel. Muhidin, dkk (2007:146) menjelaskan bahwa demi memudahkan dalam menguraikan variabel penelitian, diperlukan kriteria khusus

yang merujuk pada rata-rata skor kategori angket yang didapatkan responden pada

Tabel 4.7 di bawah ini:

⁵
Tabel 4.7 Kriteria Analisis Deskriptif

Rentang Kategori Skor	Penafsiran
1,00-1,79	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Tidak Baik/Rendah
2,60 – 3,39	Cukup/Sedang
3,40 – 4,19	Baik/Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

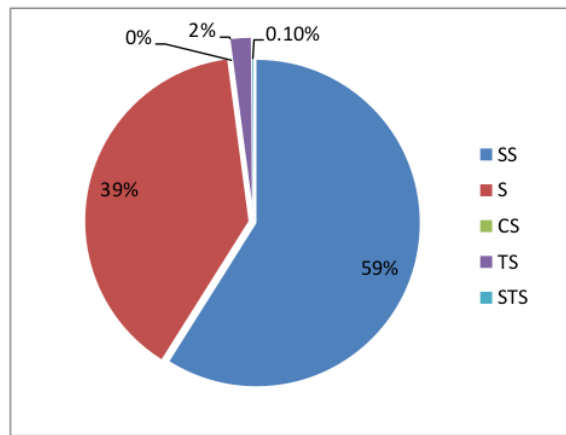
Sumber: Muhidin, dkk (2007)

Hasil pembahasan diperjelas pada bagian hasil tanggapan responden. Peneliti dapat memahami bagaimana kondisi setiap sub variabel yang diteliti dengan melihat gambaran responden. Masing-masing sub variabelnya akan dianalisis secara deskriptif dengan perhitungan perkategorian.

1. Analisis Data Penelitian Variabel Efektivitas (X)

Analisis deskripsi variabel efektivitas (X) menggunakan ⁹ perhitungan persentase terhadap skor jawaban responden sebagaimana pada Lampiran 11 sesuai perhitungan, didapatkan hasil seperti pada Gambar 4.1 berikut:

Gambar 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Efektivitas (X)



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023, 2023

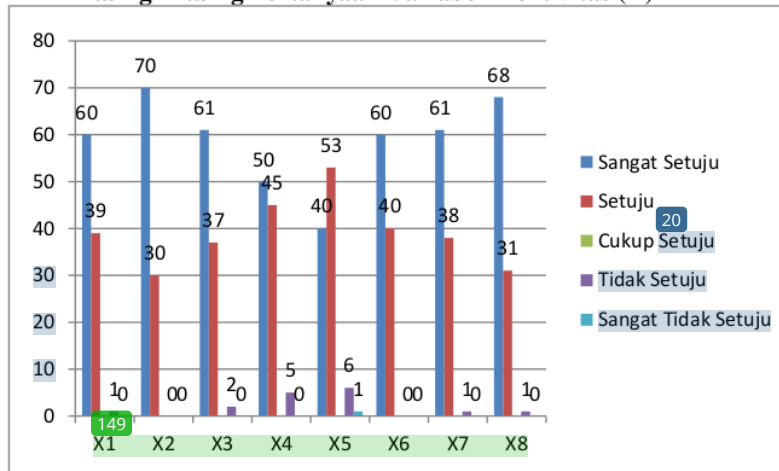
Dilihat dari diagram 4.1 memperlihatkan skor jawaban responden untuk variabel efektivitas (X) terfokus pada sebaran jawaban sangat setuju sebesar 59% dari seluruh total jawaban. Perhitungan dengan bantuan program SPSS 16 didapatkan skor rata-rata sebesar 4,5438 serta jika disesuaikan dengan skala penafsiran Muhidin, dkk (2007) bahwa angka sebesar 4,5438 terletak pada rentang 4,20 – 5,00 atau terletak pada tingkatan sangat tinggi/sangat baik.

Hasil pada penelitian ini membuktikan bahwa efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia adalah sangat tinggi/sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan skor rata-rata responden terhadap variabel efektivitas (X) yang tergolong pada tingkatan sangat baik/sangat tinggi. Responden sangat setuju bahwa penerapan kartu multi trip sesuai dengan ukuran keberhasilan tujuan akhir yang ingin dicapai seperti pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan

Duncan di dalam Steers (2008) bahwa efektivitas ialah ukuran keberhasilan tujuan akhir yang ingin dicapai dengan mengukur efektivitas terdiri dari pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Variabel efektivitas (X) pada penelitian ini didapatkan melalui 8 item pertanyaan. Kemudian hasil Tanggapan terhadap variabel efektivitas (X) dari 100 responden sebagaimana pada lampiran 11 dan disajikan pada gambar 4.2 berikut:

Gambar 4.2 Tanggapan Responden terhadap Masing-Masing Pertanyaan Variabel Efektivitas (X)



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023, 2023

Dilihat dari Gambar 4.2, diketahui bahwa tanggapan responden untuk setiap item pernyataan dari variabel efektivitas, antara lain:

1. Pencapaian tujuan, dalam hal ini beraneka macam cara guna pencapaian tujuan haruslah dapat dipandang sebagai suatu proses agar semakin terjamin dalam pencapaian tujuan akhir. Selanjutnya pentahapan sangat diperlukan, baik dalam arti pentahapan pencapaian

bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Kartu multi trip sudah dapat dipandang sebagai suatu proses pencapaian tujuan. Hal tersebut ditunjukkan oleh persentase tanggapan responden terhadap pertanyaan satu sampai empat, diantaranya:

- a. Pertanyaan pertama, terlihat bahwa 60% responden sangat setuju, 39% responden setuju, dan 1% responden tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Kartu Multi Trip Indonesia sudah mampu memudahkan pengguna berpindah moda transportasi publik dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
- b. Pertanyaan kedua, terlihat bahwa 70% responden sangat setuju dan 30% responden setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Kartu Multi Trip Indonesia sudah mampu memudahkan transaksi pengguna dalam perjalanan menggunakan transportasi publik dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
- c. Pertanyaan ketiga, terlihat bahwa 61% responden sangat setuju, 32% responden setuju, dan 2% responden tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Kartu Multi Trip Indonesia sudah mampu mengurangi limbah kertas.
- d. Pertanyaan keempat, terlihat bahwa 50% responden sangat setuju, 37% responden setuju, dan 5% responden tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Kartu Multi Trip Indonesia sudah mampu digunakan selain untuk transaksi *Commuterline*.

2. Integrasi ialah perhitungan terhadap kesanggupan ¹²³ suatu organisasi untuk melangsungkan sosialisasi, peningkatan konsensus (mengenai kesepakatan bersama), serta komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Kartu Multi Trip sudah cukup mampu melaksanakan sosialisasi, membangun konsensus, dan berkomunikasi dengan kelompok lain. Hal tersebut ditunjukkan oleh persentase tanggapan responden terhadap pertanyaan lima dan enam diantaranya:
- a. Pada pertanyaan kelima, terlihat bahwa 40% ²³ responden sangat setuju, 53% responden setuju, dan 6% responden tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa PT. Kereta *Commuterline* Indonesia sudah memberikan informasi terkait penerapan kartu multi trip kepada masyarakat.
 - b. Pada pertanyaan keenam, terlihat bahwa 60% ¹⁷ responden sangat setuju dan 40% responden setuju. Hal ini membuktikan bahwa kartu multi trip dapat didayagunakan oleh pengguna seiring dengan perkembangan teknologi yang membutuhkan kecepatan dalam bertransaksi dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
3. Adaptasi ialah suatu prosedur dalam pembiasaan diri yang dikerjakan oleh individu untuk menyesuaikan dirinya terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Kartu multi trip sudah mampu menepatkan dengan lingkungan. Hal tersebut ditunjukkan oleh persentase tanggapan responden terhadap pertanyaan tujuh dan delapan diantaranya:

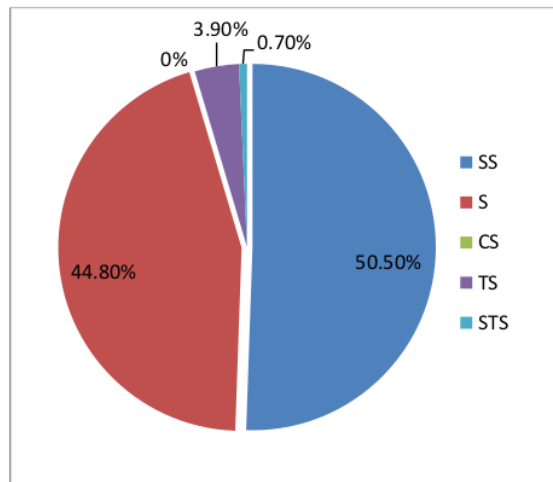
a. Pada pertanyaan ketujuh, terlihat bahwa 61% responden ¹⁷ sangat setuju, 38% responden setuju, dan 1% responden tidak setuju. Hal ini membuktikan Kartu Multi Trip sudah mampu memudahkan akses transaksi pengguna dalam berpindah moda transportasi publik dibandingkan *e-ticketing* lainnya.

b. Pada pertanyaan kedelapan, terlihat bahwa 68% responden ¹⁷ sangat setuju, 31% responden setuju, dan 1% responden tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Kartu Multi Trip sudah mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat dan efisien dibandingkan *e-ticketing* lainnya.

2. Analisis ⁷⁴ Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Analisis deskripsi variabel kualitas pelayanan (Y) diperoleh melalui perhitungan persentase terhadap skor jawaban responden sebagaimana pada lampiran 11 berdasarkan perhitungan, diperoleh hasil seperti berikut:

28
Gambar 4.3 Tanggapan responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023, 2023

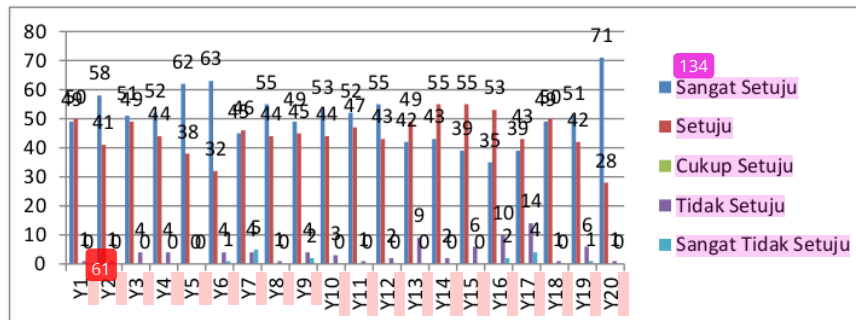
108
Dilihat dari diagram 4.3 membuktikan skor jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan (Y) terpusat pada alternatif jawaban sangat setuju yakni 50,50% dari seluruh total jawaban. Perhitungan dengan bantuan program SPSS 16 diperoleh skor rata-rata sebesar 4,4100 serta bilamana dikaitkan dengan skala penafsiran Muhidin, dkk (2007) bahwa angka sebesar 4,4100 berada pada rentang 4,20 – 5,00 atau berada pada kategori sangat baik/sangat tinggi.

5
Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan adalah sangat baik/sangat tinggi. Hal ini dibuktikan oleh skor rata-rata responden tentang variabel kualitas pelayanan (Y) yang termasuk pada kategori sangat baik/sangat tinggi. Responden sangat setuju bahwa kualitas pelayanan transportasi publik sesuai dengan ukuran tingkat pelayanan yang diberikan sudah mampu mewujudkan harapan pelanggan. Hal

tersebut sesuai dengan pendapat Tjiptono (2016:118) Kualitas pelayanan ialah upaya untuk mencukupi keinginan serta kebutuhan pelanggan dan membagikan pelayanan guna memenuhi harapan pelanggan. Menurut Zithaml, Parassuraman & Berry (1990) Kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan lima dimensi yang mencakup *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Variabel kualitas pelayanan (Y) pada penelitian ini didapatkan melalui 20 item pertanyaan. Hasil Tanggapan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) dari 100 responden sebagaimana pada lampiran 11 dan disajikan pada gambar 4.4 berikut

Gambar 4.4 Tanggapan Responden terhadap Masing-Masing Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023, 2023

Dilihat dari gambar 4.4, diketahui bahwa tanggapan responden untuk setiap item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan, antara lain:

1. Kartu multi trip mampu menunjukkan keberadaannya kepada pihak lain. Hal tersebut ditunjukkan oleh persentase tanggapan responden terhadap pertanyaan sembilan sampai duabelas, diantaranya:
 - a. Pertanyaan kesembilan, terlihat bahwa 49% responden ¹⁷ sangat setuju, 50% responden setuju, dan 1% responden tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa Kartu Multi Trip Indonesia sudah mampu menyesuaikan kebutuhan pengguna dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
 - b. Pertanyaan kesepuluh, terlihat bahwa 58% responden ¹⁷ sangat setuju, 41% responden setuju, dan 1% responden tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa Kartu Multi Trip sudah mampu memudahkan pengguna untuk mendapatkan pelayanan bertransaksi dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
 - c. Pertanyaan kesebelas, terlihat bahwa ²³ 51% responden sangat setuju, 49% responden setuju, dan 4% responden tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa Kartu Multi Trip tidak memiliki masa kadaluarsa sehingga pengguna tidak perlu khawatir tentang masa berlaku kartu tersebut.
 - d. Pertanyaan duabelas, terlihat bahwa ²³ 52% responden sangat setuju, 44% responden setuju, dan 4% responden tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa Kartu Multi Trip dapat di *Top Up* secara maksimum sebesar 1 juta rupiah sehingga pengguna tidak lagi mengantri di loket stasiun.

2. Kartu multi trip mampu memberikan pelayanan seperti yang diharapkan dengan ketelitian dan kehandalan. Hal tersebut ditunjukkan oleh persentase tanggapan responden terhadap pertanyaan tigabelas sampai delapanbelas, diantaranya:

- a. Pertanyaan ketigabelas, terlihat bahwa 62%¹⁷ responden sangat setuju dan 48% responden setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pada kartu multi trip dapat membaca 0,5 detik dimesin gate Pada saat proses *Tap in* dan *Out* dibandingkan dengan kartu bank yang mampu membaca kartu pada mesin gate selama 1 detik.
- b. Pertanyaan keempatbelas, terlihat bahwa 63%⁵³ responden sangat setuju, 32% responden setuju, 4% responden tidak setuju, dan 1% responden sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Kartu Multi Trip sudah mampu menyimpan saldo pengguna dengan aman dibandingkan *e-ticketing* lainnya namun ada beberapa responden yang masih belum percaya terkait keunggulan kartu multi trip tersebut.
- c. Pertanyaan kelimabelas, terlihat bahwa 45%⁵³ responden sangat setuju, 46% responden setuju, 4% responden tidak setuju, dan 5% responden sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Transaksi terakhir Kartu Multi Trip sudah mampu dilihat⁷ melalui aplikasi *C-Access* melalui handphone yang dilengkapi fitur NFC (*Near-Field Communication*), namun ada beberapa responden yang masih belum mengetahui keunggulan kartu multi trip tersebut.

- d. Pertanyaan keenambelas, terlihat bahwa 55%²³ responden sangat setuju, 44% responden setuju, dan 1% responden tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa Kartu Multi Trip lebih fleksibel bagi pengguna yang ingin turun di stasiun mana saja dan berpindah moda transportasi apa saja asal saldo mencukupi.
- e. Pertanyaan ketujuhbelas, terlihat bahwa 49%⁵³ responden sangat setuju, 45% responden setuju, 4% responden tidak setuju, dan 2% responden sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Kartu Multi Trip dapat digunakan sebagai² merchant-merchant yang bekerjasama dengan PT. Kereta Commuter Indonesia dan pembayaran parkir di stasiun dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
- f. Pertanyaan kedelapanbelas, terlihat bahwa 53%²³ responden sangat setuju, 44% responden setuju, dan 3% responden tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa Kartu Multi Trip sudah mampu digunakan sebagai pembayaran Transjakarta, Lintas Rel Terpadu⁶² (LRT) Jakarta, *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta, dan Kereta Prameks dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
3. Kartu multi trip mampu³⁶ membantu dan memberikan pelayanan pelanggan yang cepat dan tepat, penyampaian informasi yang jelas. Hal tersebut ditunjukkan oleh persentase tanggapan responden terhadap pertanyaan sembilanbelas sampai duapuluhdua, diantaranya:
- a. Pertanyaan kesembilanbelas, terlihat bahwa 52%¹⁷ responden sangat setuju, 47% responden setuju, dan 1% responden tidak setuju. Hal

- ini membuktikan bahwa Petugas/karyawan sudah mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada pengguna kartu multi trip dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
- b. Pertanyaan kedua puluh, terlihat bahwa 55%²³ responden sangat setuju, 43% responden setuju, dan 2% responden tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa Petugas/karyawan membantu jika ada permasalahan penggunaan kartu multi trip dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
- c. Pertanyaan kedua puluh satu, terlihat bahwa 42%²³ responden sangat setuju, 49% responden setuju, dan 9% responden tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Petugas/karyawan sudah mampu memberikan informasi kepada pengguna kartu multi trip sebelum menggunakannya dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
- d. Pertanyaan kedua puluh dua, terlihat bahwa 43%²³ responden sangat setuju, 55% responden setuju, dan 2% responden tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa petugas/karyawan sudah mampu menanggapi keluhan pengguna kartu multi trip dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
4. Kartu multi trip mampu memberikan³⁴ pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan rasa percaya pada pelanggan perusahaan. Hal tersebut ditunjukkan oleh persentase tanggapan responden terhadap pertanyaan duapuluh tiga sampai duapuluh enam, diantaranya:

- a. Pertanyaan keduapuluh tiga, terlihat bahwa 39% responden sangat setuju, 55% responden setuju, dan 6% responden tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kartu multi trip memberikan Gratis penggantian kartu apabila rusak selama 7 (tujuh) hari sejak Kartu Multi Trip diaktivasi dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
- b. Pertanyaan keduapuluh empat, terlihat bahwa 35% responden sangat setuju, 53% responden setuju, 10% responden tidak setuju, dan 2% responden sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Kartu Multi Trip sudah mampu menarik semua saldo yang tersedia pada kartu tersebut dengan mekanisme *redeem* dibandingkan *e-ticketing* lainnya.
- c. Pertanyaan keduapuluh lima, terlihat bahwa 39% responden sangat setuju, 43% responden setuju, 14% responden tidak setuju, dan 4% responden sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Kartu Multi Trip sudah dapat digunakan hingga saldo menjadi Rp. 0 saat *Tap out* dibandingkan *e-ticketing* lainnya. Namun beberapa respon tidak setuju dengan pernyataan tersebut karena belum pernah mencoba.
- d. Pertanyaan keduapuluh enam, terlihat bahwa 49% responden sangat setuju, 50% responden setuju, dan 1% responden tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Kartu Multi Trip sudah terdapat panel *chip* yang berguna untuk membaca *chip* pada *gate* stasiun maupun halte.

5. Kartu multi trip mampu memberikan perhatian yang lebih bersifat personal dan individual kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan oleh persentase tanggapan responden terhadap pertanyaan duapuluhtujuh dan duapuluhdelapan, diantaranya:

- a. Pertanyaan keduapuluhtujuh, terlihat bahwa 51%¹⁷ responden sangat setuju, 42% responden setuju, 6% responden tidak setuju, dan 1% responden sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Kartu Multi Trip sudah dapat berpindah tangan.
- b. Pertanyaan duapuluhdelapan, terlihat bahwa 71% responden¹⁷ sangat setuju, 28% responden setuju, dan 1% responden tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa Kartu Multi Trip mudah dibawa pengguna kemana saja.

4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Gunawan (2013) menjelaskan bahwa diperlukan pengujian prasyarat untuk meninjau¹⁰⁷ apakah analisis data untuk pengujian hipotesis bisa diteruskan atau tidak. Sebelum melangsungkan analisis hipotesis, terlebih dulu melakukan⁸⁸ analisis varian mewajibkan bahwa data bersumber dari populasi yang berdistribusi normal dan melakukan pencarian persamaan regresi¹⁶⁵ variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Maka dari itu dilakukan analisis uji prasyarat normalitas serta linearitas data.

10

4.4.1 Uji Normalitas Data

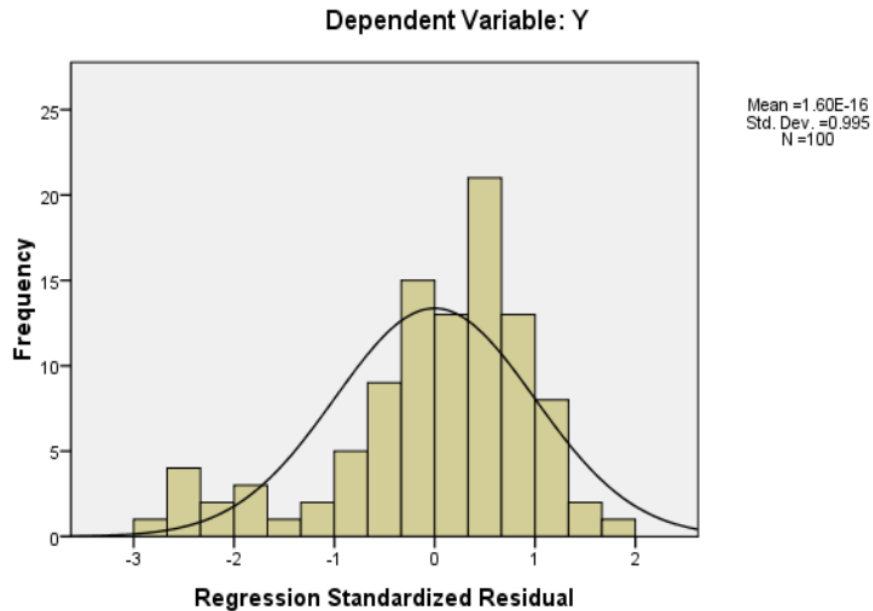
Pengujian normalitas diaplikasikan guna melihat apakah data berdistribusi normal atau tidak (Noor, 2014). Pengujian pada penelitian ini menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan program SPSS 16. Pengambilan keputusan didasarkan apabila nilai signifikansi (Sig.) > 5% maka data berdistribusi normal, begitupun sebaliknya apabila nilai signifikansi (Sig.) < 5% maka data berdistribusi tidak normal.

Pengujian *Kolmogorov-Smirnov* pada penelitian ini dilaksanakan untuk persamaan regresi pengaruh efektivitas terhadap kualitas pelayanan ($X \rightarrow Y$). Hasil perhitungan uji normalitas data pada persamaan regresi pengaruh efektivitas terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,469 > 0,05$ dengan pengujian *Kolmogorov-Smirnov* sebagaimana dalam lampiran 12.

Pengujian normalitas persamaan regresi pengaruh efektivitas terhadap kualitas pelayanan dapat dipelajari pada gambar 4.5 berikut:

Gambar 4.5 Histogram Persamaan Regresi $X \rightarrow Y$

Histogram

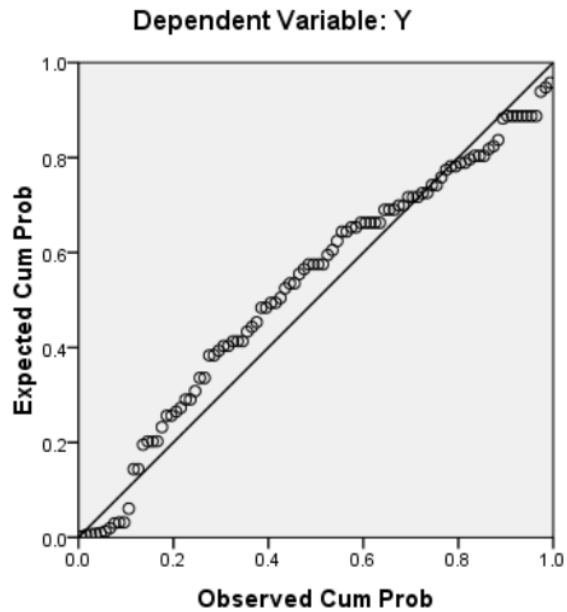


Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023, 2023

Sesuai grafik di atas, persamaan regresi efektivitas terhadap kualitas pelayanan berdistribusi normal yang dibuktikan dengan persebaran data ¹⁸³ di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah grafik histogram atau garis diagonalnya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sarwono, dkk (2017) yaitu model regresi bisa dinyatakan normal bilamana ⁴ data menyebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah grafik histogramnya.

Gambar 4.6 Normal P-P Plot Persamaan Regresi $X \rightarrow Y$

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023, 2023

Di lihat dari Normal P-P Plot di atas, persamaan regresi efektivitas terhadap kualitas pelayanan ($X \rightarrow Y$) berdistribusi normal. Di buktikan dengan sebaran data ²⁰ dari arah kiri bawah ke kanan atas yang ¹¹ berada pada posisi di sekitar garis lurus membentuk garis miring. Hal ini searah dengan Sarwono, dkk (2017) yang berpendapat bahwa ⁵⁶ nilai-nilai sebaran data akan berada pada area di sekitar garis lurus ⁵⁶ merupakan pemenuhan persyaratan normalitas data jika residual berasal dari distribusi normal.

Berdasarkan hal di atas, analisis regresi dapat diteruskan serta hasil penelitian akan dapat dipergunakan pada waktu yang berbeda serta di lokasi yang berbeda juga karena data dinyatakan berdistribusi normal.

4.4.2 Hasil Uji Linearitas

Pengujian linieritas dilaksanakan guna melihat apakah setiap variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat) mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Hasil pengujian linearitas ditemukan hubungan yang linear antara efektivitas dengan kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji linearitas pada lampiran 13 diketahui nilai *sig. deviation from linearity* sebesar $0,887 > 0,05$. Nilai *sig. deviation from linearity* menunjukkan bahwa data yang diaplikasikan dapat dijelaskan oleh regresi linier dengan cukup baik.

4.5 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis ialah dugaan sementara atas rumusan masalah penelitian, dimana sudah dipaparkan dalam bentuk kalimat tanya. Pengujian hipotesis penelitian ini mengaplikasikan uji korelasi *Pearson Product Moment*, uji regresi sederhana, uji t, uji f dan uji koefisien determinasi.

4.5.1 Hasil Uji Korelasi *Pearson Product Moment*

Analisis korelasi *Pearson Product Moment* terhadap data-data yang telah didapatkan digunakan untuk mengutarakan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengambilan keputusan didasarkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya berkorelasi.

Tabel 4.8 Correlations

		Efektivitas (X)	Kualitas Pelayanan (Y)
Efektivitas (X)	<i>Pearson Correlation</i>	1	.720**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000
	N	100	100
Kualitas Pelayanan (Y)	<i>Pearson Correlation</i>	.720**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan data di atas, nilai signifikansi hubungan efektivitas (x) dengan kualitas pelayanan (y) $0,000 < 0,05$, maka bisa dinyatakan terdapat hubungan atau berkorelasi antara efektivitas (x) dengan kualitas pelayanan (y) begitupun sebaliknya. Kemudian nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,720 yang berarti tingkat hubungan antara efektivitas (x) dengan kualitas pelayanan (y) termasuk kategori kuat.

4.5.2 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana bertujuan guna membuktikan pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan didasarkan dengan melihat nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05 dan dengan melihat nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y dan jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Tabel 4.9 Anova

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2400.157	1	2400.157	105.485	.000 ^a
Residual	2229.843	98	22.754		
Total	4630.000	99			

a. Predictors: (Constant), Efektivitas (X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan data di atas, diketahui tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya variabel efektivitas (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Tabel 4.10 Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27.781	5.902		4.707	.000
Efektivitas (X)	1.662	.162	.720	10.271	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Dilihat dari tabel 4.10 diketahui nilai Constant (a) sebesar 27,781 dan nilai efektivitas (b/kofisien regresi) sebesar 1,662, sehingga persamaan regresi dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$\hat{Y} = 27,781 + 1,662X$$

Persamaan di atas mampu dikatakan nilai konsisten variabel partisipasi sebesar 27,781 dan koefisien regresi X sebesar 1,662 yang artinya arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam Uji Regresi Sederhana sesuai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dapat dinyatakan bahwa variabel efektivitas (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Berdasarkan nilai $t_{hitung} 10,271 > t_{tabel} 1,98397$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas terhadap variabel kualitas pelayanan.

4.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah ukuran (besaran) untuk menyatakan tingkatkekuatan hubungandalam bentuk persen (%) besaran ini dinyatakan dengan notasi R , dimana $R = r^2$. Memiliki kriteria untuk koefisien determinasi apabila K_d mendekati 0, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah apabila K_d mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

Tabel 4.11 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 ^a	.518	.513	4.77006

a. Predictors: (Constant), Efektivitas (X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan data di atas, didapatkan nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,518 yang artinya pengaruh variabel efektivitas (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 51,8%.

4.5.4 Hasil Uji T (Parsial)

Uji parsial (T) bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial yang diberikan variabel efektivitas (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Dasar pengambilan keputusan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat pengaruh variabel X dan variabel Y. Kemudian apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X dan variabel Y.

Tabel 4.12 Hasil Uji T Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27.781	5.902		4.707	.000
Efektivitas (X)	1.662	.162	.720	10.271	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $10,271 > t_{tabel}$ $1,98397$, dapat disimpulkan bahwa **H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh** antara variabel efektivitas (X) terhadap kualitas pelayanan (Y).

4.5.5 Hasil Uji F (Stimultan)

Pengujian stimultan (F) dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh stimultan (bersamaan) yang diberikan variabel X terhadap variabel Y. Dasar pengambilan keputusan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat pengaruh variabel X dan variabel Y. Kemudian apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X dan variabel Y.

43
Tabel 4.13 Hasil Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2400.157	1	2400.157	105.485	.000 ^a
Residual	2229.843	98	22.754		
Total	4630.000	99			

32
a. Predictors: (Constant), Efektivitas (X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

145
Berdasarkan data di atas, diketahui nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai

158
 $F_{hitung} 105,485 > F_{tabel} 3,937$ maka dapat disimpulkan bahwa **H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh secara simultan antara variabel efektivitas (X) terhadap kualitas pelayanan (Y).**

4.6 Pembahasan

4.6.1 Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia di Wilayah Jabodetabek

Penerapan kartu multi trip Indonesia di wilayah Jabodetabek sudah terlaksana dengan baik. Ditinjau dari hasil analisis tanggapan responden variabel efektivitas pada SPSS 16 gambar 4.1 menunjukkan bahwa penerapan kartu multi trip Indonesia adalah sangat baik/sangat tinggi. Dibuktikan oleh skor rata-rata responden tentang variabel efektivitas (X) yang tercantum pada kategori sangat baik/sangat tinggi. Responden sangat setuju bahwa penerapan kartu multi trip sesuai dengan ukuran keberhasilan tujuan akhir yang ingin dicapai seperti pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Kartu multi trip Indonesia sudah mampu memudahkan pengguna berpindah moda transportasi publik dan memudahkan transaksi pengguna dalam perjalanan, misalnya ketika ingin menggunakan transportasi seperti KRL dan

MRT pengguna dapat menggunakan satu kartu saja. Kartu Multi Trip Indonesia dilihat dari tanggapan responden sudah mampu mengurangi limbah kertas. Kartu Multi Trip juga mudah dibawa pengguna kemana saja dan dapat berpindah tangan.

4.6.2 Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek

Berdasarkan hasil analisis pada SPSS 16 diketahui bahwa hipotesis dalam penelitian ini efektivitas penerapan kartu multi trip berpengaruh terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Pengujian hipotesis dilakukan uji regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 16. Diketahui nilai r pada hipotesis adalah 0,72, nilai tersebut berada dikriteria 0,61 – 0,80 yang berarti kuat. Nilai r Square pada hipotesis ini adalah 51,8%, sementara itu sisanya 48,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Berdasarkan tabel ANOVA^a pada hipotesis ini, diperoleh F_{hitung} 105,485 > F_{tabel} 3,937, serta nilai Probabilitas (Sig.) = 0,000 < α = 0,05, yang bermakna bahwa model regresi linear sederhana pada hipotesis ini mampu diaplikasikan guna membuktikan kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh efektivitas.

Berdasarkan tabel *coefficients*^a diperoleh persamaan $Y = 27,781 + 1,662X$ pada hipotesis ini, yang berarti konstanta sebanyak 27,781 diartikan bahwa nilai konsisten variabel kualitas pelayanan ialah sebanyak 27,781, dan koefisien regresi X sebanyak 1,662. Selain itu, pada tabel *coefficients*^a hipotesis ini mendapatkan nilai t_{hitung} 10,271 > t_{tabel} 1,98397, dan nilai probabilitas (Sig.) = 0,000 < α = 0,025,

yang bermaksud ditemukannya pengaruh yang signifikan antara efektivitas dengan kualitas pelayanan.

Berdasarkan data tersebut di atas, didapat bahwa efektivitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Jadi hipotesis pada penelitian ini “H0 ditolak dan H1 dapat diterima”. Dapat ditarik kesimpulan bahwa **adanya pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek.**

4.6.3 Signifikansi Pengaruh Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Wilayah Jabodetabek

Berdasarkan persamaan regresi pada hipotesis ini $Y = 27,781 + 1,662X$, nilai koefisien regresi X sejumlah 1,662, mengungkapkan bahwa apabila masing-masing penambahannya 1% nilai efektivitas, maka kualitas pelayanan bertambah sejumlah 1,662. Diketahui besar signifikansi pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip terhadap kualitas pelayanan dengan Square pada hipotesis ini adalah 51,8%, sementara itu sisanya 48,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Koefisien regresi tersebut bersifat positif, maka mampu dijelaskan bahwa arah pengaruh variabel efektivitas penerapan kartu multi trip terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek adalah positif, artinya jika efektivitas penerapan kartu multi trip baik maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik begitupun sebaliknya, jika efektivitas penerapan kartu multi trip kurang baik maka akan menurunkan kualitas pelayanan transportasi publik. Hal ini searah dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Elfi

Syukriyatil serta Ikin Solikin bahwa kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan menerapkan efektivitas suatu program dengan baik, sebab bilamana efektivitas semakin baik maka akan lebih baik pula kualitas pelayanannya.

4.7 Persamaan dan Perbedaan Hasil Penelitian

Penelitian ini sudah diuraikan secara jelas terkait seluruh rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yang setara hasil analisis menggunakan SPSS 16. Peneliti ini berfokus pada pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Ditemukan beberapa penelitian terdahulu yang sedikit sesuai atau berbeda hasilnya dibandingkan penelitian ini.

4.7.1 Persamaan Hasil Penelitian

Penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Elfi Syukriyatil dan Ikin Solikin (2018) guna melihat ²⁷ seberapa besar pengaruh efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik. Kajian ini dilatarbelakangi oleh ²⁷ semakin memburuknya kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Hal ini terjadi sebab ²⁷ penyelenggaraan pemerintah menjadi tidak terkelola dengan baik. Akibatnya ²⁷ kualitas pelayanan kepada masyarakat menurun. Persamaan penelitian ini adalah indikator pengukuran variabel ¹² kualitas pelayanan yakni *Tangible, reliability, Responsiveness, assurance, serta emphaty*. Peneliti menggunakan teori yang dipakai dalam penelitian sebelumnya sebab teori tersebut sesuai dengan penelitian ini yakni terkait kualitas pelayanan. Hasil dari koefisien korelasi ¹⁹ *product moment* terdapat kesamaan yaitu ¹⁹ semakin tinggi efektivitas maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanannya.

Penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Dona Restetya serta Dasman Lanin (2022) guna melihat seberapa besar pengaruh efektivitas sistem informasi pasar kerja online serta keterkaitan system informasi pasar online dengan pelayanan publik di Dinas Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat. Peneliti mengolah data dengan uji koefisien determinasi (r^2), uji regresi linear sederhana, serta uji parsial (uji t) yang sama seperti penelitian ini. Hasil dari penelitian sebelumnya terdapat kesamaan yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen yaitu efektivitas terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan.

4.7.2 Perbedaan Hasil Penelitian

Penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Utari Wulandari dan H. Jhon Simon (2019) bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidorame Barat I. Kajian ini dilatarbelakangi oleh pelaksanaan efektivitas kerja merupakan landasan untuk kinerja dalam melakukan setiap program, supaya setiap rencana dan pelaksanaan berjalan pada jalur yang tepat (waktu) baik dalam lingkup organisasi dan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terbaik yang masih kurang optimal diterapkan. Pengukuran efektivitas menurut Siagian meliputi standar waktu yang ditetapkan, hasil pekerjaan yang dicapai, dan biaya yang dikeluarkan seimbang dengan rencana. Sedangkan pengukuran kualitas pelayanan menurut L.P. Sinambela yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipatif, kondisional, keseimbangan hak, kesamaan hak, dan kewajiban. Mengaplikasikan korelasi *Product Moment*, uji determinasi, serta uji t untuk menganalisis data. Temuan

dari kajian ini yaitu ¹⁹ efektivitas kerja pegawai sudah cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, dilihat dari hasil pengujian determinasi sebesar 63,4% dan dengan nilai thitung 12,123 > ttabel 1,666.

Membandingkan penelitian ini berbeda dengan peneliti, bahwa tujuan peneliti untuk menganalisis pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek menggunakan teori efektivitas menurut Duncan di dalam Steers (1985) dan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990). Peneliti menggunakan teori tersebut karena relevan dengan permasalahan di penelitian ini. Analisis yang dilaksanakan di penelitian sebelumnya cukup berbeda karena peneliti menggunakan uji asumsi data terlebih dulu ¹⁰⁷ apakah analisis data guna menguji hipotesis mampu dilanjutkan atau tidak. Pengujian hipotesis juga sedikit berbeda, peneliti ⁹⁸ menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment* guna mengutarakan ⁴² hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, uji regresi sederhana guna membuktikan pengaruh satu ¹⁶⁴ variabel bebas terhadap variabel terikat, uji koefisien determinasi untuk ¹¹² menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen (%), uji T guna melihat adakah ¹⁴⁰ pengaruh parsial yang diberikan variabel efektivitas (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) dan uji F guna melihat adakah pengaruh simultan (bersama-sama) ⁹⁵ yang diberikan variabel X terhadap variabel Y. Hasil penelitian ini efektivitas penerapan kartu multi trip berpengaruh terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ernika Fitri (2022) guna menganalisis pengaruh efektivitas organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Minangae kecamatan Aajoanging kabupaten Wajo. Kajian ini dilatarbelakangi dari keluhan beberapa para pengguna jasa yang mengungkapkan bahwa efektivitas organisasi publik ialah sumber *in-efisiensi*, *pungli*, serta kelambanan. Pengukuran yang digunakan variabel efektivitas menurut Sterrs yang terdiri dari kejelasan tujuan, filosofi dan sistem nilai, teknologi organisasi, lingkungan organisasi, komposisi dan struktur. Teknik analisa yang digunakan yaitu korelasi uji determinasi, *Product Moment*, dan uji t. Kajian ini memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif serta signifikan antara efektifitas organisasi dengan kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Minangae kecamatan Sajoanging kabupaten Wajo.

Membandingkan penelitian ini berbeda dengan peneliti, yakni tujuan peneliti untuk menganalisis pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek menggunakan teori efektivitas menurut Duncan di dalam Steers (1985). Teori tersebut relevan dengan penelitian ini. Peneliti sebelumnya tidak menggunakan uji asumsi data terlebih dulu untuk melihat analisis data guna melakukan pengujian hipotesis dapat dilanjutkan atau tidak. Pengujian hipotesis juga sedikit berbeda, peneliti menggunakan uji F guna melihat adakah pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel X terhadap variabel Y. Hasil penelitian ini efektivitas penerapan kartu multi trip berpengaruh terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek.

KESIMPULAN**5.1 Kesimpulan**

Sesuai dengan pemaparan hasil penelitian di atas, peneliti menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yaitu penerapan kartu multi trip Indonesia di wilayah Jabodetabek sudah terlaksana dengan baik. Kartu multi trip memberikan banyak kemudahan kepada pengguna seperti memudahkan pengguna berpindah moda transportasi publik, memudahkan pengguna bertransaksi, kartu dapat berpindah tangan, dan kartu mudah dibawa kemana saja.

Hipotesis pada penelitian ini “dapat diterima” yakni efektivitas penerapan kartu multi trip berpengaruh terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Dibuktikan pada hasil pengujian hipotesis sudah memenuhi dasar pengambilan keputusan.

Nilai Probabilitas (Sig.) = 0,000 < α = 0,05, nilai t_{hitung} 10,271 > t_{tabel} 1,98397, dan nilai $r = 0,720$ sehingga dengan demikian efektivitas penerapan kartu multi trip signifikan terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Signifikansi pengaruh variabel efektivitas terhadap kualitas pelayanan ialah positif, yang berarti bilamana efektivitas penerapan baik maka mampu meningkatkan kualitas pelayanan, serta bilamana efektivitas penerapan kurang baik maka mampu menurunkan kualitas pelayanan.

5.2 Rekomendasi

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Sehubung dengan pemaparan hasil penelitian serta pembahasan yang sudah dipaparkan di atas, maka rekomendasi akademik yang mampu peneliti berikan ialah:

1. Peneliti selanjutnya mampu menyelidiki lebih dalam menggunakan metode kualitatif terhadap efektivitas penerapan kartu multi trip di wilayah Jabodetabek.
2. Peneliti selanjutnya yang akan meneliti terkait efektivitas penerapan kartu multi trip dapat menambahkan atau mengubah variabel lainnya sebagaimana pada penelitian ini yang terbatas pada penggunaan variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
3. Instrumen penelitian ini mampu dipergunakan kembali guna pengujian selanjutnya pada kasus yang berbeda, sebab pertanyaan-pertanyaan pada masing-masing variabel efektivitas dan kualitas pelayanan sudah dilakukan pengujian instrument terhadap 30 orang responden di luar sampel dengan hasil semua variabel dinyatakan valid dan reliabel.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Sesuai hasil penelitian serta pembahasan yang sudah dijabarkan di atas, maka rekomendasi praktis yang mampu peneliti berikan kepada PT KCI adalah:

1. Kartu multi trip belum bisa di *Top Up* melalui minimarket seperti Alfamart dan Indomaret. Diharapkan adanya pengisian kartu melalui

minimarket agar masyarakat dapat lebih mudah dalam melakukan pengisian saldo kartu multi trip.

2. Integrasi PT KCI terhadap penerapan kartu multi trip masih belum tersampaikan kepada seluruh pengguna kartu. Hal ini dilihat pada tanggapan responden masih terdapat masyarakat yang kurang setuju PT. Kereta *Commuterline* Indonesia sudah memberikan informasi terkait penerapan kartu multi trip kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Azwar, S. (2004). *Reliabilitas dan Validitas* (1 ed.). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2005). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Emzir.(2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Perkasa.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, M. Ali. (2013). *Statistik untuk penelitian pendidikan*. Yogyakarta. ParamaPublising.
- Hadi, I. P. (2021). *Penelitian Media Kualitatif-Rajawali Pers*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Hardiansyah.(2011). *Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kerlinger.(1973). *Metode penelitian*. Jakarta: Erlangga.
- Mackenzie, N., & Knipe, S. (2006). Research dilemmas: Paradigms, methods and methodology. *Issues in educational research*, 16(2), 193–205.
- Mahmudi.(2005). *Manajemen Kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Noor. (2014). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada Media.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal* (1 ed.). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Riduwan.(2005). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung:Alfabeta.
- Riduwan & Sunarto.(2010). *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

- Sambas Ali Muhidin & Maman Abdurahman. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Siagian, S. P. (2002). *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta : Haji Masagung.
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial* (1 ed.). Bandung: PT Refika Aditama.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Steers, R. M. (2008). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, S. (2004). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Zed, M. (2003). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.

Jurnal:

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10. <https://core.ac.uk/download/pdf/270149732.pdf>
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136–146. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v4i2.278>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>

- Astuti, R. S., Kristanto, Y., & Soedarto, J. H. (2021). Publik Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang. *Journal of Publik Policy and Management Review*, 10(3), 208–223. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/31291>
- Bimantoro, A., Pramesti, W. A., Bakti, S. W., Samudra, M. A., & Amrozi, Y. (2021). Paradoks Etika Pemanfaatan Teknologi Informasi di Era 5.0. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(1), 58–68. <https://doi.org/10.52643/jti.v7i1.1425>
- Desiana, A. (2013). Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *INOVATIF | Jurnal Ilmu Hukum*, 6(2). [file:///C:/Users/User/Downloads/2125-Article%20Text-4189-1-10-20150313%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/2125-Article%20Text-4189-1-10-20150313%20(1).pdf)
- Fachrian, F. A., & Ode, S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia Di Wilayah Jabodetabek. *JOURNAL OF GOVERNMENT (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, 4(1), 01–21. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/gov/article/viewFile/1297/885>
- Fitri, E. (2022). *Pengaruh Efektivitas Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan*. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/32000-Full_Text.pdf.
- Hasanah, N., & Indriani, S. (2013). Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment System dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Studi Kasus Pada KPP Kebon Jeruk 1). *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*, 8(1), 17–35. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/wahana-akuntansi/article/view/651>
- Hermawati, M. D. (2022). Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Gaji Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Gaji (Studikasu Pada Cv Galery Karya Graha Bandung). (*Doctoral dissertation, STIE Ekuitas*). <http://repository.ekuitas.ac.id/handle/123456789/1641>
- Hosang, N., Tumbel, A., Moniharapon, S., & Ratulangi, U. S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Rumah Sakit Siloam Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01). file:///C:/Users/User/Downloads/jbie_patrick,+16+-+Tasya+Hosang.pdf
- Ismawati, E., & Lestari, H. (2017). Pengaruh Efektivitas Penerapan Permata (Pendaftaran Mandiri Akta Tanah) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Di Kecamatan Semarang Selatan). *Journal Of Publik Policy and Management Review*, 6(3), 79–91. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16602>

- Ismiyati, Firdaus, M., & Arubusman, D. A. (2016). Manajemen Pemeliharaan Bus Transjakarta Dalam Mencapai Standar Pelayanan Minimum. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog)*, 3(2), 185–203. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/viewFile/92/47>
- Karin, D. K., Listyaningsih, & Stiawati, T. (2012). Pengaruh Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang. (*Doctoral dissertation, FISIP Untirta*). <http://eprints.untirta.ac.id/id/eprint/53>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26. <file:///C:/Users/User/Downloads/Artikel%20Jurnal%20Kurniawan.pdf>
- Laksana, N. S. (2013). Bentuk-Bentuk Partisipasi Masyarakat Desa dalam Program Desa Siaga Di Desa Bandung Kecamatan Playen Kabupaten Gunung Kidul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal kebijakan dan manajemen publik*, 1(1), 56–67. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Nuring%20Septyasa%20Laksana.pdf>
- Legowo, R. D. (2021). Pengaruh Efektivitas Sarana Prasarana Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Mts Nurul Ulum Candipuro. *Undergraduate Thesis*. <http://repository.itbwigalumajang.ac.id/id/eprint/1254>
- Lukmana, D. T., Subanti, S., & Susanti, Y. (2019). Analisis Sentimen Terhadap Calon Presiden 2019 Dengan Support Vector Machine Di Twitter. *In Seminar & Conference Proceedings of UMT*. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/cpu/article/viewFile/1693/1086>
- Midiyanti, R., & Ramlan, J. S. (2020). Penerapan Manajemen Fasilitas Dan Smart Mobility Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1). <http://iptek.its.ac.id/index.php/jmaif/article/view/6834>
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84. <file:///C:/Users/User/Downloads/Pengaruh%20Efektivitas/Inovasi%20Pelayanan%20Publik%20UPTD%20Terminal%20Purabaya-Bungurasih.pdf>
- Prasetyo, R. D., Aisyah, S. P., Fitriani, K., & Solichah, M. (2022). Efektivitas Peran Audit Pada Badan Amil Dan Zakat Nasional Tulungagung. *Research in Accounting Journal (RAJ)*, 2(5), 729–733. <http://journal.yrpicu.com/index.php/raj>
- Putri Primawanti, E., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja

Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) For Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267–285. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.818>

Raihanah, Z. (2020). Pemanfaatan Layanan *E-ticketing Commuterline* Dalam Pendisiplinan Perilaku Sosial Studi Kasus: Pengguna Krl Di Stasiun Depok Lama. (*Bachelor's thesis, Fisip UIN Jakarta*). <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/57061>

Restetya, D., & Lanin, D. (2022). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Pasar Kerja Online terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat. *PUBLIKNESS: Journal of Publik Administration studies*, 1(2), 137–142. <https://doi.org/10.24036/publikness.v1i2.8>

Rozaq, D. A. (2019). Pengaruh Moda Transportasi Terhadap Perekonomian Masyarakat Secara Spasial Di Gunung Gambir, Kecamatan Sumberbaru, Kabupaten Jember. *Jurnal Geografi Gea*, 19(2), 88–92. <https://ejournal.upi.edu/index.php/gea/article/view/17769>

Siswoyo, M. P. (2009). Kebijakan dan Tantangan Pelayanan Angkutan Umum. *Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan*, 10(2), 171. <http://203.189.120.189/ejournal/index.php/tsp/article/view/17342>

Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2), 164–173. <http://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/363>

Sulistiowati, R. (2014). Implementasi desentralisasi dan otonomi daerah pada Daerah Otonomi Baru (DOB)(Studi di Kabupaten Pesawaran dan Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung). *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora*, 16(3), 270–281. <http://repository.lppm.unila.ac.id/id/eprint/45922>.

Syafarudin, A., & Hertati, L. (2020). Penerapan Human Capital serta dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sistem Informasi Manajemen. *is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise this is link for OJS us*, 5(1), 31–45. <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v5i1.2801>

Syukriyati, E., & Solikin, I. (2018). Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 269–284. <https://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/article/viewFile/13067/7718>

- Vidhiatama, Y., & Nugroho, A. (2018). Persepsi Visual Logo Kereta Rel Listrik (Krl) Commuter Line Jabodetabek. *Jurnal Dimensi DKV Seni Rupa dan Desain*, 3(2), 191–210. <https://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/index.php/seni/article/view/3604>
- Wahyuddin, W., Ramly, A., Djalil, M. A., & Indriani, M. (2019). Efektivitas Pemanfaatan Dana Desa dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kec Kuala Kabupaten Nagan Raya. *NUANSA: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Keagamaan Islam*, 16(2), 181. <https://doi.org/10.19105/nuansa.v16i2.2410>
- Wibowowati, B. L., Sjafari, A., & Rahmawati. (2010). Pengaruh Efektivitas Penarikan Retribusi Pasar Terhadap Kualitas Pelayanan Pasar (Studi di Pasar Serang Plaza Kota Serang). (*Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*). <http://eprints.untirta.ac.id/id/eprint/75>
- Wijaya, I. T. K. & Makmun. (2020). Penerapan Sistem Pembayaran Electronic Ticketing Kepada Penumpang Kereta Commuter Line Di Stasiun Rangkasbitung. *Publik Administration Journal*, 4(1), 15–27. <https://www.journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/1707>
- Wijayanto, H. (2019). Peranan Penggunaan Transportasi Publik di Perkotaan (Studi Kasus Penggunaan Kereta *Commuterline* Indonesia Rute Jakarta-Bekasi). *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 5(2), 1–8. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v5i2.365>
- Wulandari, U., & Simon, J. (2019). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*, 5(1). <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/viewFile/495/485>
- Zulaeha, S. (2020). Efektivitas Pelayanan E-Samsat Bagi Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bandung. (*Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia*). <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3752>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

EFEKTIVITAS							
INDIKATOR	NO. ITEM	PERTANYAAN	SKOR				
			1	2	3	4	5
PENCAPAIAN TUJUAN	1	Kartu Multi Trip Indonesia memudahkan pengguna berpindah moda transportasi publik dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya					
	2	Kartu Multi Trip Indonesia memudahkan transaksi dalam perjalanan menggunakan transportasi publik dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya					
	3	Kartu Multi Trip Indonesia dapat mengurangi limbah kertas					
	4	Kartu Multi Trip Indonesia dapat digunakan selain untuk transaksi <i>Commuterline</i>					
INTEGRASI	5	PT. Kereta <i>Commuterline</i> Indonesia memberikan informasi terkait penerapan kartu multi trip kepada masyarakat					
	6	Pengguna dapat mendayagunakan kartu multi trip seiring dengan perkembangan teknologi yang membutuhkan kecepatan dalam bertransaksi dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya					
ADAPTASI	7	Kartu Multi Trip memudahkan akses transaksi dalam berpindah moda transportasi publik dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya					
	8	Kartu Multi Trip dapat					

		memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat dan efisien dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
KUALITAS PELAYANAN								
TANGIBLE (BERWUJUD)	9	Kartu Multi Trip sesuai dengan kebutuhan pengguna dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
	10	Kartu Multi Trip lebih memudahkan pengguna untuk mendapatkan pelayanan bertransaksi dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
	11	Kartu Multi Trip tidak memiliki masa kadaluarsa sehingga pengguna tidak perlu khawatir tentang masa berlaku kartu tersebut						
	12	Kartu Multi Trip dapat di <i>Top Up</i> secara maksimum sebesar 1 juta rupiah sehingga pengguna tidak lagi mengantri di loket stasiun						
REALIABILITY (KEHANDALAN)	13	Pada saat proses <i>Tap in</i> dan <i>Out</i> , pada kartu multi trip dapat membaca 0,5 detik dimesin gate dibandingkan dengan kartu bank yang mampu membaca kartu pada mesin gate selama 1 detik						
	14	Kartu Multi Trip dapat menyimpan saldo pengguna dengan aman dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
	15	Transaksi terakhir Kartu Multi Trip dapat dilihat melalui aplikasi C-Access melalui handphone yang dilengkapi fitur NFC (<i>Near-Field Communication</i>)						
	16	Kartu Multi Trip lebih fleksibel bagi pengguna yang ingin turun di stasiun mana saja dan berpindah moda						

		transportasi apa saja asal saldo mencukupi						
	17	Kartu Multi Trip dapat digunakan sebagai pembayaran parkir di stasiun dan <i>merchant-merchant</i> yang bekerjasama dengan PT. Kereta Commuter Indonesia dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
	18	Kartu Multi Trip dapat digunakan sebagai pembayaran Transjakarta, Lintas Rel Terpadu (LRT) Jakarta, Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta, dan Kereta Prameks dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
RESPONSIVENES (KETANGGAPAN)	19	Petugas/karyawan memberikan pelayanan dengan baik kepada pengguna kartu multi trip dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
	20	Petugas/karyawan membantu jika ada permasalahan penggunaan kartu multi trip dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
	21	Petugas/karyawan memberikan informasi kepada pengguna kartu multi trip sebelum menggunakannya dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
	22	Petugas/karyawan menanggapi keluhan pengguna kartu multi trip dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
ASSURANCESS (JAMINAN)	23	Gratis penggantian kartu apabila rusak selama 7 (tujuh) hari sejak Kartu Multi Trip diaktivasi dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
	24	Kartu Multi Trip dapat menarik semua saldo yang						

		tersedia pada kartu tersebut dengan mekanisme redeem dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
	25	Kartu Multi Trip dapat digunakan hingga saldo menjadi Rp.0 saat <i>Tap out</i> dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya						
	26	Kartu Multi Trip terdapat panel chip yang berguna untuk membaca chip pada gate stasiun maupun halte						
EMPATHY (PERHATIAN)	27	Kartu Multi Trip dapat berpindah tangan						
	28	Kartu Multi Trip mudah dibawa pengguna kemana saja						

Lampiran 2 Hasil Uji Instrumen Penelitian Variabel Efektivitas (X) Sebelum Diuji Coba

RESPONDEN	NOMOR ITEM PERTANYAAN								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
FAS	5	5	5	4	4	5	2	5	35
DAP	4	5	4	5	4	5	4	5	36
RPP	4	4	5	5	4	4	4	5	35
CM	5	5	5	4	4	5	4	5	37
DS	5	5	4	4	4	5	4	4	35
FR	5	5	5	4	2	5	4	5	35
K	5	5	5	4	4	5	4	5	37
LNS	4	5	4	5	4	5	4	5	36
DO	5	5	5	5	5	5	5	5	40
D	5	4	4	5	4	4	4	5	35
R	5	5	4	4	4	5	5	5	37
SW	4	4	4	4	4	4	4	4	32
FF	5	5	5	5	4	4	2	5	35
A	5	5	5	5	4	5	5	5	39
FP	4	5	5	4	4	4	5	5	36
LH	4	4	4	4	4	4	4	4	32
N	5	4	5	4	5	5	5	4	37
QD	4	4	4	4	4	4	4	4	32
H	4	4	5	4	4	5	5	4	35

DN	5	5	4	2	5	4	4	4	33
ANON	5	5	5	5	5	5	5	5	40
W	5	5	5	5	4	5	5	5	39
J	5	5	5	4	5	5	5	5	39
A	5	5	5	5	5	5	5	5	40
FNA	5	5	5	4	5	4	5	5	38
KP	5	5	5	5	5	5	5	5	40
RU	5	4	5	5	4	5	5	5	38
V	4	5	5	4	4	5	5	5	37
NIN	4	4	4	3	4	4	4	4	31
Y	5	5	4	5	4	4	5	5	37

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023, 2023

Keterangan Item Pertanyaan:

1. Kartu Multi Trip Indonesia memudahkan pengguna berpindah moda transportasi publik dibandingkan *e-ticketing* lainnya
2. Kartu Multi Trip Indonesia memudahkan transaksi dalam perjalanan menggunakan transportasi publik dibandingkan *e-ticketing* lainnya
3. Kartu Multi Trip Indonesia dapat mengurangi limbah kertas
4. Kartu Multi Trip Indonesia dapat digunakan selain untuk transaksi *Commuterline*
5. PT. Kereta *Commuterline* Indonesia memberikan informasi terkait penerapan kartu multi trip kepada masyarakat
6. Pengguna dapat mendayagunakan kartu multi trip seiring dengan perkembangan teknologi yang membutuhkan kecepatan dalam bertransaksi dibandingkan *e-ticketing* lainnya
7. Kartu Multi Trip memudahkan akses transaksi dalam berpindah moda transportasi publik dibandingkan *e-ticketing* lainnya
8. Kartu Multi Trip dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat dan efisien dibandingkan *e-ticketing* lainnya

15
Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Item 1	30	4.6667	.47946
Item 2	30	4.7000	.46609
Item 3	30	4.6333	.49013
Item 4	30	4.3333	.71116
Item 5	30	4.2000	.61026
Item 6	30	4.6333	.49013
Item 7	30	4.3667	.80872

Item 8	30	4.7333	.44978
TOTAL	30	36.2667	2.57218
Valid N (listwise)	30		

Correlations

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	TOTAL
Item 1	Pearson Correlation	1	.463**	.342	.135	.236	.342	.059	.373*	.578**
	Sig. (2-tailed)		.010	.064	.477	.210	.064	.756	.042	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item 2	Pearson Correlation	.463**	1	.257	.104	.097	.408*	.027	.592**	.558**
	Sig. (2-tailed)	.010		.171	.584	.610	.025	.886	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item 3	Pearson Correlation	.342	.257	1	.264	.138	.426*	.177	.480**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.064	.171		.159	.466	.019	.350	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item 4	Pearson Correlation	.135	.104	.264	1	.000	.264	.140	.611**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.477	.584	.159		1.000	.159	.461	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item 5	Pearson Correlation	.236	.097	.138	.000	1	.023	.335	-.050	.426*
	Sig. (2-tailed)	.210	.610	.466	1.000		.904	.070	.792	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Item 6	Pearson Correlation	.342	.408*	.426*	.264	.023	1	.264	.323	.627**
	Sig. (2-tailed)	.064	.025	.019	.159	.904		.159	.081	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item 7	Pearson Correlation	.059	.027	.177	.140	.335	.264	1	.088	.548**
	Sig. (2-tailed)	.756	.886	.350	.461	.070	.159		.642	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item 8	Pearson Correlation	.373*	.592**	.480**	.611**	-.050	.323	.088	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.042	.001	.007	.000	.792	.081	.642		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.578**	.558**	.627**	.572**	.426*	.627**	.548**	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.001	.019	.000	.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil data di atas dan didasarkan pengambilan keputusan dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ $N 30 = 0,361$ maka semua angket dapat dikatakan **valid**.

Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y) Sebelum Diuji Coba

RESPONDEN	NOMOR ITEM PERTANYAAN																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
FAS	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	86
DAP	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	90

RPP	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	92
CM	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	90
DS	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	82
FR	5	5	5	1	4	4	5	5	2	5	2	4	2	2	1	2	2	4	5	70
K	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	91
LNS	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	90
DO	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
D	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	92
R	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
SW	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
FF	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
A	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	94
FP	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	86
LH	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
N	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	91
QD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	75
H	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	91
DN	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	78
ANON	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
W	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	95
J	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	98
A	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
FNA	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
KP	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	4	4	4	85
RU	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	92
V	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	97
NIN	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	89
Y	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	96

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023, 2023

Keterangan Item Pertanyaan:

1. Kartu Multi Trip sesuai dengan kebutuhan pengguna dibandingkan *e-ticketing* lainnya
2. Kartu Multi Trip lebih memudahkan pengguna untuk mendapatkan pelayanan bertransaksi dibandingkan *e-ticketing* lainnya
3. Kartu Multi Trip tidak memiliki masa kadaluarsa sehingga pengguna tidak perlu khawatir tentang masa berlaku kartu tersebut
4. Kartu Multi Trip dapat di *Top Up* secara maksimum sebesar 1 juta rupiah sehingga pengguna tidak lagi mengantri di loket stasiun
5. Pada saat proses *Tap in* dan *Out*, pada kartu multi trip dapat membaca 0,5 detik dimesin gate dibandingkan dengan kartu bank yang mampu membaca kartu pada mesin gate selama 1 detik

6. Kartu Multi Trip dapat menyimpan saldo pengguna dengan aman dibandingkan *e-ticketing* lainnya
7. Transaksi terakhir Kartu Multi Trip dapat dilihat melalui aplikasi C-Access melalui handphone yang dilengkapi fitur NFC (*Near-Field Communication*)
8. Kartu Multi Trip lebih fleksibel bagi pengguna yang ingin turun di stasiun mana saja dan berpindah moda transportasi apa saja asal saldo mencukupi
9. Kartu Multi Trip dapat digunakan sebagai pembayaran parkir di stasiun dan *merchant-merchant* yang bekerjasama dengan PT. Kereta Commuter Indonesia dibandingkan *e-ticketing* lainnya
10. Kartu Multi Trip dapat digunakan sebagai pembayaran Transjakarta, Lintas Rel Terpadu (LRT) Jakarta, Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta, dan Kereta Prameks dibandingkan *e-ticketing* lainnya
11. Petugas/karyawan memberikan pelayanan dengan baik kepada pengguna kartu multi trip dibandingkan *e-ticketing* lainnya
12. Petugas/karyawan membantu jika ada permasalahan penggunaan kartu multi trip dibandingkan *e-ticketing* lainnya
13. Petugas/karyawan memberikan informasi kepada pengguna kartu multi trip sebelum menggunakannya dibandingkan *e-ticketing* lainnya
14. Petugas/karyawan menanggapi keluhan pengguna kartu multi trip dibandingkan *e-ticketing* lainnya
15. Gratis penggantian kartu apabila rusak selama 7 (tujuh) hari sejak Kartu Multi Trip diaktivasi dibandingkan *e-ticketing* lainnya
16. Kartu Multi Trip dapat menarik semua saldo yang tersedia pada kartu tersebut dengan mekanisme *redeem* dibandingkan *e-ticketing* lainnya
17. Kartu Multi Trip dapat digunakan hingga saldo menjadi Rp. 0 saat *Tap out* dibandingkan *e-ticketing* lainnya
18. Kartu Multi Trip terdapat panel chip yang berguna untuk membaca chip pada gate stasiun maupun halte
19. Kartu Multi Trip dapat berpindah tangan
20. Kartu Multi Trip mudah dibawa pengguna kemana saja

20

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Item 1	30	4.7000	.46609
Item 2	30	4.7667	.43018
Item 3	30	4.6000	.49827
Item 4	30	4.4333	.81720
Item 5	30	4.5333	.50742
Item 6	30	4.4667	.50742
Item 7	30	4.5333	.68145
Item 8	30	4.6000	.49827
Item 9	30	4.0333	.96431
Item 10	30	4.6000	.49827
Item 11	30	4.2667	.82768
Item 12	30	4.4667	.50742
Item 13	30	4.1000	.75886
Item 14	30	4.4667	.68145
Item 15	30	4.2000	.92476
Item 16	30	4.3667	.71840
Item 17	30	4.2333	.77385
Item 18	30	4.4667	.50742
Item 19	30	4.3667	.61495
Item 20	30	4.7333	.52083
TOTAL	30	88.9333	7.47840
Valid N (listwise)	30		

Correlations

	41	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	Ite	TO
	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	m	TA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				L	
Ite m 1	Pear son Corr elati on Sig. (2- taile d) N	.327	.802**	.081	.408*	.029	.630**	.356	.176	.059	.304	.029	-.107	.022	-.016	.031	.201	.175	.517**	.369*	.410*	.025			
Ite m 2	Pear son Corr elati on Sig. (2- taile d) N	.327	.354	.101	.274	.200	.204	.515**	.103	.193	.181	.358	-.032	.267	.121	.175	.273	.358	.335	.174	.413*	.023			
Ite m 3	Pear son Corr elati on Sig. (2- taile d) N	.802**	.354	.102	.327	.218	.548**	.444*	.029	.167	.268	.209	.161	.061	-.045	.039	.161	.218	.608**	.372*	.446*	.013			

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Ite	Pear																										
m	son																										
4	Corr	.0	.1	.1		.4	.2	.0	.1	.3	.1	.6	.3	.5	.6	.6	.7	.7	.4	.1	.2	.75					
	elati	81	01	02	1	21*	.44	.66	.86	75*	86	.39**	.27	.95**	.77**	.57**	.19**	.07**	.10*	.53	.81	.00					
	on																										
	Sig.																										
	(2-	.6	.5	.5		.0	.1	.7	.3	.0	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.4	.1	.00					
	taile	69	94	93		20	94	29	24	41	24	00	78	01	00	00	00	00	24	19	33	.00					
	d)																										
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Ite	Pear																										
m	son																										
5	Corr	.4	.2	.3		.4	.2	.3	.3	.1	.3	.3	.2	.1	.3	.3	.2	.4	.3	.4	.4	.60					
	elati	08*	.74	.27	1	21*	.05	.46	.27	74	.27	.89*	.05	.25	.52	.53	.96	.63*	.39	.57	.26*	.00					
	on																										
	Sig.																										
	(2-	.0	.1	.0		.0	.2	.0	.0	.3	.0	.0	.2	.5	.0	.0	.1	.0	.0	.0	.0	.00					
	taile	25	43	77	20	76	61	77	77	58	77	34	76	09	56	56	12	10	67	11	19	.00					
	d)																										
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Ite	Pear																										
m	son																										
6	Corr	.0	.2	.2		.2	.0	.2	.1	.2	.2	.4	.3	.4	.2	.1	.0	.3	.3	.2	.40						
	elati	29	00	18	44	05	1	.53	.18	03	18	.68	.64**	.22	.45*	.35	.77	.64	.30	.17	.26	.8*					
	on																										
	Sig.																										
	(2-	.8	.2	.2		.1	.2	.7	.2	.5	.2	.1	.0	.0	.0	.2	.3	.7	.0	.0	.2	.02					
	taile	78	89	47	94	76	80	47	47	87	47	52	10	82	14	11	51	35	75	88	29	.02					
	d)																										
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

Item 7	Pearson Correlation on Sig. (2-tailed)	N	.630**	.204	.548**	.066	.346	.053	.148*	.234	.244	.289	.253	.027	.040	-.011	.221	.148	.352	.505**	.609**	.494**								
			.000	.280	.002	.729	.061	.780	.002	.213	.194	.121	.178	.889	.835	.954	.241	.434	.056	.004	.000	.005								
			30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30						
			Item 8	Pearson Correlation on Sig. (2-tailed)	N	.356	.515**	.444*	.186	.327	.218	.548**	.129	.444*	.268	.491**	-.073	.162	-.045	.231	.250	.764**	.495**	.505**	.529**					
						.053	.004	.014	.324	.077	.247	.002	.880	.014	.153	.006	.702	.391	.814	.219	.182	.000	.005	.004	.003					
						30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			
						Item 9	Pearson Correlation on Sig. (2-tailed)	N	.176	.103	.029	.375*	.174	-.103	.234	.029	.129	.334	.038	.137	.290	.379*	.430*	.266	.108	.037	.293	.445*		
									.351	.590	.880	.041	.358	.587	.213	.880	.880	.071	.844	.471	.120	.039	.018	.155	.570	.847	.116	.014		
									30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Ite m 10	Pear son Corr elati on Sig. (2- taile d) N	.0 59	.1 93	.1 67	.1 86	.3 27	.2 18	.2 44	.4 44*	.0 29	.1 84	.3 55	.1 09	.1 62	.0 30	.1 35	.1 61	.3 55	.3 83*	.5 05**	.40 0*
Ite m 11	Pear son Corr elati on Sig. (2- taile d) N	.3 04	.1 81	.2 68	.6 39**	.3 89*	.2 68	.2 89	.2 68	.3 34	.1 84	.1 86	.5 60**	.5 67**	.5 59**	.7 58**	.7 61**	.5 97**	.4 11*	.3 31	.81 1**
Ite m 12	Pear son Corr elati on Sig. (2- taile d) N	.0 29	.3 58	.2 18	.3 27	.2 05	.4 64**	.2 53	.4 91**	.0 38	.3 55	.1 86	.2 33	.5 45**	.3 82*	.2 71	.3 28	.3 30	.4 27*	.3 57	.55 4**

Item 13	Pearson Correlation	-	-	.109	.595**	.125	.322	.027	-.073	.137	.109	.560**	.233	1	.507**	.609**	.689**	.546**	.143	.067	.070	.560**
	Sig. (2-tailed)	.573	.868	.565	.001	.509	.082	.889	.702	.471	.565	.001	.216		.004	.000	.000	.002	.450	.750	.714	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item 14	Pearson Correlation	.022	.267	.061	.677**	.352	.445*	.040	.162	.290	.162	.567**	.545**	.507**	1	.613**	.695**	.636**	.346	.071	-.026	.690**
	Sig. (2-tailed)	.909	.154	.749	.000	.056	.014	.835	.391	.120	.391	.001	.002	.004		.000	.000	.000	.061	.708	.892	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item 15	Pearson Correlation	-.016	.121	-.045	.657**	.353	.235	-.011	-.045	.379*	.030	.559**	.382*	.609**	.613**	1	.664**	.559**	.162	.170	.115	.645**
	Sig. (2-tailed)	.933	.523	.814	.000	.056	.211	.954	.814	.039	.875	.001	.037	.000	.000		.000	.001	.393	.370	.547	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Item 16	Pearson Correlation	.031	.175	.039	.719**	.296	.177	.221	.231	.430*	.135	.758**	.271	.689**	.695**	.664**	.11	.647**	.555**	.075	.270	.769**			
	Sig. (2-tailed)	.871	.356	.840	.000	.112	.351	.241	.219	.018	.477	.000	.147	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.692	.149	.000			
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
	Item 17	Pearson Correlation	.201	.273	.161	.707**	.463*	.064	.148	.250	.266	.161	.761**	.328	.546**	.636**	.559**	.647**	.11	.328	.249	.160	.736**		
		Sig. (2-tailed)	.287	.145	.395	.000	.010	.735	.434	.182	.155	.395	.000	.077	.002	.000	.001	.000	.077	.185	.399	.360	.000		
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
		Item 18	Pearson Correlation	.175	.358	.218	.410*	.339	.330	.352	.764**	.108	.355	.597**	.330	.143	.346	.162	.555**	.328	.11	.427*	.487**	.635**	
			Sig. (2-tailed)	.355	.052	.247	.024	.067	.075	.056	.000	.570	.055	.001	.075	.450	.061	.393	.001	.077	.019	.006	.000	.000	
			N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Ite m 19	Pear son Corr elati on 26 Sig. (2- taile d)	.5 17 **	.3 35	.6 08 **	.1 53	.4 57 *	.3 17	.5 05 **	.4 95 **	.0 3 7	.3 83 *	.4 11 *	.4 27 *	.0 67	.0 71	.1 70	.0 75	.2 49	.4 27 *	.1	.6 39 **	.56 8**
		.0 03	.0 71	.0 00	.4 19	.0 11	.0 88	.0 04	.0 05	.8 4 7	.0 37	.0 24	.0 19	.7 27	.7 08	.3 70	.6 92	.1 85	.0 19	.0	.0 00	.00 1
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	3 0	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Ite m 20	Pear son Corr elati on 36 Sig. (2- taile d)	.3 69 *	.1 74	.3 72 *	.2 81	.4 26 *	.2 26	.6 09 **	.5 05 **	.2 9 3	.5 05 **	.3 31	.3 57	.0 70	- 0 26	.1 15	.2 70	.1 60	.4 87 **	.6 39 **	.1	.57 1**
		.0 45	.3 57	.0 43	.1 33	.0 19	.2 29	.0 00	.0 04	.1 1 6	.0 04	.0 74	.0 53	.7 14	.8 92	.5 47	.1 49	.3 99	.0 06	.0 00	.00	.00 1
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	3 0	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
17 TO TA L	Pear son Corr elati on 10 Sig. (2- taile d) 54	.4 10 *	.4 13 *	.4 46 **	.7 50 **	.6 00 **	.4 08 *	.4 94 **	.5 29 **	.4 4 5*	.4 00 *	.8 11 **	.5 54 **	.5 60 **	.6 90 **	.6 45 **	.7 69 **	.7 36 **	.6 35 **	.5 68 **	.5 71 **	.1
		.0 25	.0 23	.0 13	.0 00	.0 00	.0 25	.0 05	.0 03	.0 1 4	.0 29	.0 00	.0 02	.0 01	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 00	.0 01	.0 01	.0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	3 0	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil data di atas dan didasarkan pengambilan keputusan dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ N 30 = 0,361 maka semua angket dapat dikatakan **valid**.

11 Lampiran 4 Hasil Uji reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Efektivitas

Sebelum Diuji Coba

12 Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.683	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	31.6000	5.421	.432	.643
Item 2	31.5667	5.495	.413	.648
Item 3	31.6333	5.275	.489	.631
Item 4	31.9333	5.030	.339	.667

Item 5	32.0667	5.651	.204	.694
Item 6	31.6333	5.275	.489	.631
Item 7	31.9000	4.990	.269	.697
Item 8	31.5333	5.223	.579	.617

Berdasarkan data di atas dengan dasar pengambilan keputusan nilai alpha $0,683 > r_{\text{tabel}} 0,195$ dapat dikatakan bahwa angket **reliabel atau konsisten**.

Lampiran 5 Hasil Uji reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y) Sebelum Diuji Coba

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	84.2333	53.289	.356	.890
Item 2	84.1667	53.454	.364	.890
Item 3	84.3333	52.851	.390	.889
Item 4	84.5000	47.431	.695	.879
Item 5	84.4000	51.628	.554	.885
Item 6	84.4667	53.085	.349	.890

Item 7	84.4000	51.352	.421	.889
Item 8	84.3333	52.230	.479	.887
Item 9	84.9000	50.438	.333	.895
Item 10	84.3333	53.195	.342	.890
Item 11	84.6667	46.575	.767	.877
Item 12	84.4667	51.982	.504	.886
Item 13	84.8333	50.144	.484	.887
Item 14	84.4667	49.361	.637	.882
Item 15	84.7333	47.857	.564	.885
Item 16	84.5667	48.185	.724	.879
Item 17	84.7000	48.010	.682	.880
Item 18	84.4667	51.361	.592	.884
Item 19	84.5667	51.082	.508	.886
Item 20	84.2000	51.752	.521	.886

Berdasarkan data di atas dengan dasar pengambilan keputusan nilai alpha $0,891 > r_{tabel} 0,195$ dapat dikatakan bahwa angket **reliabel atau konsisten**.

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Efektivitas (X) Setelah Diuji Coba (N = 100)

RESPONDEN	NOMOR ITEM PERTANYAAN								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
AAW	4	4	5	4	4	5	4	5	35
B	5	5	5	5	5	5	5	5	40
SCA	5	5	5	5	5	5	5	5	40
UKT	4	4	4	4	4	4	5	5	34
S	4	5	5	5	4	5	4	5	37
A	5	5	4	4	2	4	4	4	32
CU	5	5	5	5	5	5	5	5	40
F	4	4	4	5	4	5	4	5	35
ADR	5	5	5	4	5	5	5	5	39
F	5	5	5	5	5	5	5	5	40
ASN	5	5	4	5	4	5	5	4	37
S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
L	5	5	5	5	4	4	5	5	38
P	5	5	4	4	5	5	4	5	37
J	5	5	4	5	4	4	5	5	37

PPA	4	4	4	4	4	4	4	4	32
S	5	5	5	5	5	4	5	5	39
S	4	4	4	5	5	4	5	5	36
A	5	4	4	5	5	4	4	5	36
D	5	5	5	5	5	5	5	5	40
G	5	5	4	5	4	5	5	5	38
F	5	5	5	5	5	5	5	5	40
DRH	5	5	5	5	4	5	5	5	39
NA	4	4	5	4	4	4	5	5	35
ISW	4	4	4	4	4	4	4	4	32
IS	5	5	5	4	5	5	5	5	39
EDP	4	4	5	4	2	4	4	4	31
R	4	4	4	4	4	4	4	4	32
DP	5	5	5	2	5	4	5	5	36
MAD	5	5	5	5	5	5	5	5	40
AY	5	5	5	5	5	5	5	5	40
AFPS	4	5	5	5	4	5	4	5	37
INF	4	4	4	4	4	4	4	4	32
HLD	5	5	5	5	5	5	5	5	40
LK	2	5	5	5	4	5	5	5	36
F	5	5	4	5	4	5	5	5	38
AS	5	5	5	5	5	5	5	5	40
N	4	5	5	4	5	5	4	5	37
J	5	5	4	4	5	5	5	4	37
D	4	4	5	5	4	5	5	5	37
D	5	5	2	5	2	4	5	4	32
JC	5	5	5	4	4	4	4	4	35
FIG	5	5	5	5	5	5	5	5	40
APJ	5	5	5	5	2	4	5	5	36
FF	5	5	5	4	4	5	4	5	37
IFM	5	5	5	5	5	5	5	5	40
M	5	5	5	4	4	5	2	5	35
I	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Y	5	5	5	5	5	5	5	5	40
T	5	5	5	5	4	5	4	5	38
D	4	4	5	5	4	4	4	5	35
F	5	5	5	5	5	5	5	5	40
A	5	5	5	5	5	5	5	5	40
ZA	5	5	4	4	4	4	5	5	36
F	5	5	5	5	5	5	5	5	40
HS	5	4	4	4	4	4	4	4	33
AH	5	4	5	5	5	4	5	4	37
DCPS	4	4	5	4	5	5	4	4	35
ST	5	5	5	4	4	5	5	4	37

FSF	5	5	5	2	4	4	4	2	31
SD	5	5	4	4	4	4	5	5	36
DD	4	5	4	5	4	5	4	5	36
F	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Y	5	4	4	4	4	4	4	4	33
A	4	4	5	4	4	4	4	4	33
C	4	5	5	4	4	5	4	5	36
A	4	5	5	4	5	5	5	5	38
A	5	5	4	4	4	5	5	5	37
A	5	5	4	4	5	5	5	4	37
FN	5	5	5	5	5	5	5	5	40
MP	4	4	5	5	4	4	5	5	36
TM	4	4	2	5	2	4	4	5	30
A	5	5	5	5	5	5	5	5	40
R	5	5	5	5	5	5	5	5	40
G	4	5	5	4	4	5	5	4	36
TN	4	4	4	5	4	4	5	5	35
DA	5	5	5	4	4	5	5	4	37
K	5	5	5	4	5	4	5	5	38
MR	5	5	5	5	4	5	5	5	39
A	4	4	4	4	4	4	4	4	32
AJ	4	4	4	4	4	4	4	4	32
DR	4	5	4	4	4	5	4	5	35
BAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40
RDR	5	4	4	4	4	4	4	4	33
ZAN	4	4	5	4	4	4	4	4	33
NFM	4	4	4	4	4	4	4	4	32
V	4	5	4	2	1	4	5	4	29
A	5	5	5	2	4	4	4	5	34
Y	5	5	4	5	5	5	4	5	38
H	4	4	5	4	4	5	5	4	35
EDP	4	5	5	4	4	5	5	5	37
VR	4	5	5	4	4	5	5	5	37
A	4	5	5	4	4	4	4	4	34
J	4	5	4	4	4	5	5	5	36
YF	5	5	4	5	5	5	5	5	39
LKS	5	5	4	5	4	5	5	4	37
S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
F	5	5	5	5	5	5	5	5	40
M	4	5	5	4	5	5	4	5	37
D	4	4	5	2	2	4	4	4	29

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Item 1	100	4.5800	.55377
Item 2	100	4.7000	.46057
Item 3	100	4.5700	.60728
Item 4	100	4.4000	.73855
Item 5	100	4.2500	.82112
Item 6	100	4.6000	.49237
Item 7	100	4.5900	.55222
Item 8	100	4.6600	.53598
Total	100	36.3500	2.96231
Valid N (listwise)	100		

Correlations

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Total
Item 1 Pearson Correlation	1	.491**	.058	.193	.322**	.193	.290**	.127	.522**
Sig. (2-tailed)		.000	.565	.055	.001	.055	.003	.209	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 2 Pearson Correlation	.491**	1	.256*	.148	.254*	.579**	.385**	.360**	.640**
Sig. (2-tailed)	.000		.010	.140	.011	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 3 Pearson Correlation	.058	.256*	1	-.018	.380**	.331**	.132	.198*	.472**
Sig. (2-tailed)	.565	.010		.859	.000	.001	.192	.048	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 4 Pearson Correlation	.193	.148	-.018	1	.350**	.389**	.332**	.500**	.619**
Sig. (2-tailed)	.055	.140	.859		.000	.000	.001	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Item 5	Pearson Correlation	.322**	.254*	.380**	.350**	1	.475**	.273**	.356**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.001	.011	.000	.000		.000	.006	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 6	Pearson Correlation	.193	.579**	.331**	.389**	.475**	1	.282**	.436**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.055	.000	.001	.000	.000		.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 7	Pearson Correlation	.290**	.385**	.132	.332**	.273**	.282**	1	.309**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.192	.001	.006	.004		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 8	Pearson Correlation	.127	.360**	.198*	.500**	.356**	.436**	.309**	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.209	.000	.048	.000	.000	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.522**	.640**	.472**	.619**	.736**	.720**	.589**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil data di atas dan didasarkan pengambilan keputusan dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ N 100 = 0,195 maka semua angket dapat dikatakan **valid**.

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y) Sesudah Diuji Coba (N = 100)

RESPONDEN	NOMOR ITEM PERTANYAAN																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
AAW	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	86
B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100

SCA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	96
UKT	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	88
S	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	84
A	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	2	4	4	2	4	4	4	5	79
CU	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	1	5	5	84
F	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	88
ADR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	5	5	5	81
F	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	90
ASN	5	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	89
S	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
L	4	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	79
P	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	88
J	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	2	4	2	5	84
PPA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
S	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	94
S	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	92
A	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	90
D	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	98
G	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	95
F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	94
DRH	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	2	1	2	4	4	5	80
NA	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
ISW	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
IS	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	91
EDP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	78
R	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
DP	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	80
MAD	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
AY	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
AFPS	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	91
INF	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
HLD	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	95
LK	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	96
F	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	95
AS	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	1	1	5	5	5	85
N	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	92
J	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	93
D	4	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	88
D	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	2	4	5	5	89

JC	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	75
FIG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
APJ	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	2	4	2	80
FF	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	75
IFM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
M	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	86
I	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	90
Y	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	96
T	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	94
D	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	88
F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
A	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	95
ZA	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	90
F	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
HS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	2	80
AH	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	95
DCPS	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	90
ST	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	89
FSF	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	87
SD	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	87
DD	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	90
F	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	94
Y	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82
A	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	80
C	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	91
A	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	94
A	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	93
A	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	92
FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
MP	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	90
TM	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	2	4	5	2	4	5	4	2	77
A	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	2	4	4	5	90
R	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
G	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	88
TN	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	88
DA	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	80
K	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	95
MR	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	97
A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	81

AJ	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82	
DR	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	88
BAO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	
RDR	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	84	
ZAN	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	83	
NFM	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	
V	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	2	4	4	5	5	78	
A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	5	83	
Y	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	92	
H	4	4	5	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	83	
EDP	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	90	
VR	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	5	86	
A	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	85	
J	4	5	4	5	5	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	4	2	5	5	84	
YF	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
LKS	5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	5	5	86	
S	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	
F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	
M	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	94	
D	4	5	4	5	4	2	1	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	4	2	72	

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

15
Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Item 1	100	4.4700	.55877
Item 2	100	4.5600	.55632
Item 3	100	4.5100	.50242
Item 4	100	4.4400	.70094
Item 5	100	4.6200	.48783
Item 6	100	4.5200	.78470
Item 7	100	4.2200	1.01085
Item 8	100	4.5300	.55877
Item 9	100	4.3500	.84537
Item 10	100	4.4700	.65836
Item 11	100	4.5000	.55958
Item 12	100	4.5100	.61126

Item 13	100	4.2400	.85422
Item 14	100	4.3900	.60126
Item 15	100	4.2700	.75015
Item 16	100	4.0900	.96499
Item 17	100	3.9900	1.15027
Item 18	100	4.4700	.55877
Item 19	100	4.3600	.84710
Item 20	100	4.6900	.52599
Total	100	88.2000	6.83869
Valid N (listwise)	100		

39
Correlations

	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 4	Ite m 5	Ite m 6	Ite m 7	Ite m 8	Ite m 9	Ite m 10	Ite m 11	Ite m 12	Ite m 13	Ite m 14	Ite m 15	Ite m 16	Ite m 17	Ite m 18	Ite m 19	Ite m 20	Total
Item 1		.412	.361	.266	.402	.220	.173	.359	.247	.300	.339	.326	.036	.170	.200	.033	-.103	.288	.172	.295	.491
Pearson Correlation		**	**	**	**	*		**	*	**	**	**			*			**	**	**	**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.007	.000	.028	.086	.000	.013	.002	.001	.001	.0719	.046	.043	.310	.040	.086	.030	.003	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 2	.412		.377	.398	.457	.229	.174	.465	.073	.184	.422	.340	.161	.246	.215	.244	.040	.412	.275	.220	.589
Pearson Correlation	**		**	**	**	*		**		**	**	**	*	*	*	*		**	**	*	**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.022	.084	.000	.470	.067	.000	.001	.110	.013	.032	.014	.690	.000	.006	.028	.000

It e m 6	Pearson	.20	.29	.24	.40	.41	.26	.42	.08	.26	.20	.20	.08	.15	.18	.04	.19	.58	.23	.54	
	Correlation	*	*	*	**	**	*	**	*	*	*	*	*	*	*	*	**	**	*	**	
	on 10 Sig.																				
	(2-tailed)	.28	.22	.15	.00	.00	.09	.00	.82	.24	.39	.46	.38	.79	.61	.66	.51	.04	.00	.26	.00
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
It e m 7	Pearson	.17	.14	.21	.17	.15	.21	.05	.16	.12	.19	.04	.12	.16	.11	.07	.04	.09	.14	.18	.38
	Correlation			*			*	*													**
	on 36 Sig.																				
	(2-tailed)	.86	.84	.32	.80	.34	.09	.10	.31	.49	.15	.55	.67	.22	.10	.40	.80	.79	.46	.40	.00
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
It e m 8	Pearson	.35	.46	.39	.37	.56	.45	.21	.17	.12	.40	.32	.02	.15	.25	.13	.07	.35	.27	.29	.58
	Correlation	**	**	**	**	**	*	*	*	*	**	**	*	*	*	*	*	**	**	**	**
	on 10 Sig.																				
	(2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.10	.48	.22	.66	.00	.01	.89	.22	.10	.79	.82	.00	.05	.03	.00
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

Item 9	Pearson Correlation	.247*	.073	.027	.061	.105	.088	.098	.117	.155**	.160	.179	.008	.047	.359**	.246*	.108	.033	.062	.156	.383**
	Sig. (2-tailed)	.013	.470	.787	.544	.297	.382	.331	.248	.000	.111	.075	.934	.645	.000	.014	.287	.743	.540	.122	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 10	Pearson Correlation	.300**	.184	.245*	.095	.121	.226*	.116	.112	.355**	.2106*	.126	.085	.043	.088	.028	.046	.217*	.201*	.250*	.394**
	Sig. (2-tailed)	.002	.067	.014	.349	.229	.024	.249	.266	.000	.040	.211	.402	.674	.383	.781	.647	.030	.045	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item 11	Pearson Correlation	.339**	.422**	.377**	.309**	.481**	.207*	.125	.404**	.160	.206*	.546**	.275**	.225*	.325**	.215*	-.039	.339**	.384**	.360**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.002	.000	.239	.115	.000	.111	.040	.000	.006	.024	.001	.032	.698	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

It Pears e on m Corr 12 elati on 14 Sig. (2- taile d) N	.3 26 **	.3 40 **	.2 30 *	.1 55	.2 84 **	.2 00 *	.1 93	.3 24 **	.1 79	.1 26	.5 46 **	.1 73	.0 50 *	.2 03 *	.1 61	.0 07	.2 97 **	.2 66 **	.1 83	.5 02 **
	.0 01	.0 01	.0 21	.1 24	.0 04	.0 46	.0 55	.0 01	.0 75	.2 11	.0 00	.4 72	.0 12	.0 42	.1 09	.9 42	.0 03	.0 07	.0 69	.0 00
	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
It Pears e on m Corr 13 elati on Sig. (2- taile d) N	.0 36	.1 61	.2 77 **	.1 59	.1 24	.0 08	.0 44	.0 27	.0 08	.0 85	.2 75 **	.0 73	.3 47 **	.2 13 *	.3 53 **	.1 46	.1 42	.1 59	.1 67	.4 07 **
	.7 19	.1 10	.0 05	.1 14	.2 19	.9 38	.6 67	.7 89	.9 34	.4 02	.0 06	.4 72	.0 00	.0 33	.0 00	.1 46	.1 58	.1 15	.0 96	.0 00
	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
It Pears e on m Corr 14 elati on 36 Sig. (2- taile d) N	.1 70	.2 46 *	.1 71	.1 40	.0 63	.0 15	.1 23	.1 00	.0 47	.0 43	.2 25 *	.2 50 *	.3 47 **	.1 90	.4 09 **	.0 93	.2 91 **	.0 59	.0 67	.4 06 **
	.0 90	.0 13	.0 89	.1 65	.5 36	.8 79	.2 22	.3 22	.6 45	.6 74	.0 24	.0 12	.0 00	.0 59	.0 00	.3 56	.0 03	.5 62	.5 09	.0 00
	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0

It Pears e on m Corr 15 elati on 26 Sig. (2- taile d) N	.2 00 *	.2 15 *	.1 67	.1 94	.3 38 **	.1 88	.1 61	.2 58 **	.3 59 **	.0 88	.3 25 **	.2 03 *	.2 13 *	.1 90	1	.4 41 **	.2 61 **	.2 73 **	.2 75 **	.1 89	.5 84 **
	.0 46	.0 32	.0 97	.0 53	.0 01	.0 61	.1 10	.0 10	.0 00	.3 83	.0 01	.0 42	.0 33	.0 59		.0 00	.0 09	.0 06	.0 06	.0 60	.0 00
	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
It Pears e on m Corr 16 elati on 3 Sig. (2- taile d) N	.0 33	.2 44 *	- 33	.1 35	.1 16	.0 04	- 21	.1 35	.2 46 *	.0 28	.2 15 *	.1 61	.3 53 **	.4 09 **	.4 41 **	1	.4 74 **	.2 77 **	.1 33	.1 55	.5 16 **
	.7 43	.0 14	.7 44	.1 81	.2 49	.9 66	.8 40	.1 79	.0 14	.7 81	.0 32	.1 09	.0 00	.0 00	.0 00		.0 00	.0 05	.1 87	.1 24	.0 00
	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
It Pears e on m Corr 17 elati on Sig. (2- taile d) N	- 03	.0 40	- 26	.0 43	.0 83	.1 96	.0 71	.0 71	.1 08	.0 46	- 39	.0 07	.1 46	.0 93	.2 61 **	.4 74 **	1	.1 65	.1 80	.0 45	.3 87 **
	.3 10	.6 90	.7 97	.6 70	.4 11	.0 51	.4 80	.4 82	.2 87	.6 47	.6 98	.9 42	.1 46	.3 56	.0 09	.0 00		.1 02	.0 73	.6 57	.0 00
	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0

It Pears e on m Corr 18 elati	.288**	.412**	.217*	.111	.328**	.289**	-.042	.359**	.033	.217*	.339**	.297**	.142	.291**	.273**	.277**	.165	.11	.514**	.260**	.549**
on 26 Sig. (2- taile d)	.004	.000	.030	.270	.001	.004	.679	.000	.743	.030	.001	.003	.158	.003	.006	.005	.102		.000	.009	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
It Pears e on m Corr 19 elati	.172	.275**	.181	.173	.285**	.567**	.095	.276**	.062	.201*	.384**	.266**	.159	.059	.275**	.133	.180	.514**	.11	.298**	.565**
on 26 Sig. (2- taile d)	.86	.006	.071	.085	.004	.000	.346	.005	.540	.045	.000	.007	.115	.562	.006	.187	.073	.000		.003	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
It Pears e on m Corr 20 elati	.295**	.220*	.107	.127	.363**	.223*	.149	.290**	.156	.250*	.360**	.183	.167	.067	.189	.155	.045	.260**	.298**	.11	.461**
on 36 Sig. (2- taile d)	.003	.028	.287	.208	.000	.026	.140	.003	.122	.012	.000	.069	.096	.509	.060	.124	.657	.009	.003		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	31.7700	7.371	.365	.750
Item 2	31.6500	7.240	.534	.727
Item 3	31.7800	7.446	.290	.764
Item 4	31.9500	6.614	.425	.744
Item 5	32.1000	5.869	.561	.716
Item 6	31.7500	6.917	.624	.711
Item 7	31.7600	7.154	.446	.737
Item 8	31.6900	6.984	.531	.723

Berdasarkan data di atas dengan dasar pengambilan keputusan nilai alpha $0,760 > r_{\text{tabel}} 0,195$ dapat dikatakan bahwa angket **reliabel atau konsisten**.

Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel kualitas Pelayanan (Y) Sesudah diuji coba

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	100	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	83.7300	43.330	.425	.805
Item 2	83.6400	42.596	.532	.800
Item 3	83.6900	43.873	.397	.807
Item 4	83.7600	42.669	.394	.805
Item 5	83.5800	43.074	.540	.802
Item 6	83.6800	41.493	.461	.801
Item 7	83.9800	42.464	.249	.817
Item 8	83.6700	42.587	.530	.800
Item 9	83.8500	43.058	.270	.813
Item 10	83.7300	43.654	.308	.810
Item 11	83.7000	42.354	.563	.799
Item 12	83.6900	42.943	.431	.804
Item 13	83.9600	42.746	.295	.812
Item 14	83.8100	43.792	.329	.809
Item 15	83.9300	41.338	.504	.799
Item 16	84.1100	40.887	.401	.806
Item 17	84.2100	42.006	.231	.822
Item 18	83.7300	42.886	.488	.802
Item 19	83.8400	40.944	.471	.801
Item 20	83.5100	43.727	.397	.806

Berdasarkan data di atas dengan dasar pengambilan keputusan nilai alpha $0,814 > r_{\text{tabel}} 0,195$ dapat dikatakan bahwa angket **reliabel atau konsisten**.

Lampiran 10 Data Deskriptif Responden

NO.	RESPONDEN	PROFESI	DOMISILI	JENIS KELAMIN
1	AAW	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
2	B	Mahasiswa/Pelajar	Tangerang	Laki-laki
3	SCA	Mahasiswa/Pelajar	Tangerang	Perempuan
4	UKT	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Perempuan
5	S	Mahasiswa/Pelajar	Depok	Perempuan
6	A	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Perempuan
7	CU	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Laki-laki
8	F	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
9	ADR	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Laki-laki
10	F	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Laki-laki
11	ASN	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Perempuan
12	S	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Perempuan
13	L	Pegawai Swasta	Bekasi	Perempuan
14	P	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
15	J	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Laki-laki
16	PPA	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Perempuan
17	S	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Perempuan
18	S	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Perempuan
19	A	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Perempuan
20	D	Pegawai Swasta	Tangerang	Perempuan
21	G	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Perempuan
22	F	Pegawai Swasta	Jakarta	Perempuan
23	DRH	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Perempuan
24	NA	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
25	ISW	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
26	IS	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
27	EDP	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
28	R	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Perempuan
29	DP	Guru	Bekasi	Perempuan
30	MAD	Pegawai Swasta	Bekasi	Perempuan
31	AY	Mahasiswa/Pelajar	Tangerang	Laki-laki
32	AFPS	Pegawai Swasta	Tangerang	Perempuan
33	INF	Pegawai Swasta	Bekasi	Perempuan
34	HLD	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Perempuan
35	LK	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Perempuan
36	F	Mahasiswa/Pelajar	Depok	Perempuan
37	AS	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Laki-laki
38	N	Mahasiswa/Pelajar	Depok	Perempuan
39	J	Mahasiswa/Pelajar	Depok	Perempuan
40	D	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Perempuan
41	D	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Perempuan

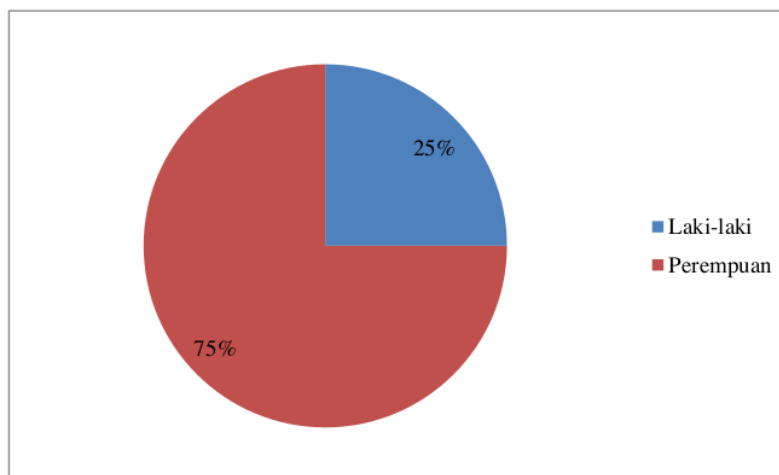
42	JC	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
43	FIG	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Laki-laki
44	APJ	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Laki-laki
45	FF	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
46	IFM	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
47	M	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
48	I	Mahasiswa/Pelajar	Depok	Perempuan
49	Y	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Perempuan
50	T	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Perempuan
51	D	Mahasiswa/Pelajar	Tangerang	Laki-laki
52	F	Mahasiswa/Pelajar	Tangerang	Perempuan
53	A	Mahasiswa/Pelajar	Tangerang	Perempuan
54	ZA	Mahasiswa/Pelajar	Depok	Perempuan
55	F	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Laki-laki
56	HS	Pegawai Swasta	Depok	Perempuan
57	AH	Pegawai Negeri Sipil	Depok	Perempuan
58	DCPS	Pegawai Swasta	Depok	Perempuan
59	ST	Mahasiswa/Pelajar	Depok	Perempuan
60	FSF	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Laki-laki
61	SD	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
62	DD	Pegawai Swasta	Bekasi	Laki-laki
63	F	Personal Assistant	Depok	Perempuan
64	Y	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
65	A	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Perempuan
66	C	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Perempuan
67	A	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Laki-laki
68	A	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Laki-laki
69	A	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Perempuan
70	FN	Pegawai Swasta	Depok	Perempuan
71	MP	Pegawai Swasta	Jakarta	Perempuan
72	TM	Pegawai Swasta	Bogor	Perempuan
73	A	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Perempuan
74	R	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
75	G	Pegawai Swasta	Jakarta	Perempuan
76	TN	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Perempuan
77	DA	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
78	K	Mahasiswa/Pelajar	Jakarta	Laki-laki
79	MR	Mahasiswa/Pelajar	Tangerang	Perempuan
80	A	Pegawai Swasta	Bekasi	Laki-laki
81	AJ	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
82	DR	Ibu Rumah Tangga	Bekasi	Perempuan
83	BAO	Pegawai Swasta	Depok	Perempuan
84	RDR	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
85	ZAN	Pegawai Swasta	Tangerang	Laki-laki

86	NFM	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Perempuan
87	V	Pegawai Swasta	Tangerang	Laki-laki
88	A	Pegawai Swasta	Tangerang	Laki-laki
89	Y	Pegawai Negeri Sipil	Tangerang	Laki-laki
90	H	Wirausaha	Bekasi	Laki-laki
91	EDP	Pegawai Negeri Sipil	Depok	Perempuan
92	VR	Mahasiswa/Pelajar	Bekasi	Laki-laki
93	A	Pegawai Negeri Sipil	Depok	Perempuan
94	J	Pegawai Negeri Sipil	Depok	Perempuan
95	YF	Pegawai Swasta	Depok	Laki-laki
96	LKS	Pegawai Negeri Sipil	Depok	Perempuan
97	S	Mahasiswa/Pelajar	Tangerang	Perempuan
98	F	Mahasiswa/Pelajar	Bogor	Laki-laki
99	M	Pegawai Swasta	Depok	Perempuan
100	D	Guru	Bogor	Perempuan

79

a. Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	25	25%
2	Perempuan	75	75%
Jumlah		100	100%

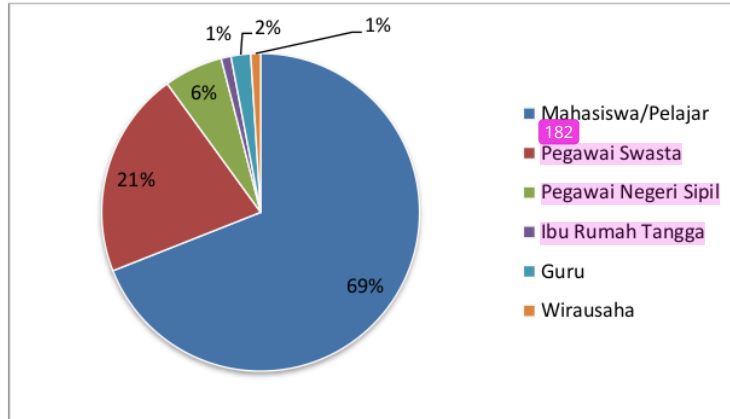


6

b. Profesi

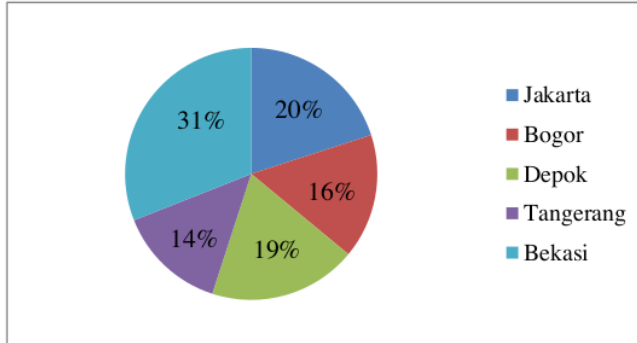
No.	Profesi	Frekuensi	Persentase (%)
1	Mahasiswa/Pelajar	69	69%

2	Pegawai Swasta	21	21%
3	Pegawai Negeri Sipil	6	6%
4	Guru	2	2%
5	Wirausaha	1	1%
6	Ibu Rumah Tangga	1	1%
Jumlah		100	100%



11
c. Domisili

No.	Domisili	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jakarta	20	20%
2	Bogor	16	16%
3	Depok	19	19%
4	Tangerang	14	14%
5	Bekasi	31	31%
Jumlah		100	100%



Lampiran 11 Perhitungan Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

Statistics

Efektivitas

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		4.5438
Median		4.6250
Mode		5.00
Std. Deviation		.37029
Variance		.137
Range		1.38
Minimum		3.62
Maximum		5.00
Sum		454.38

Efektivitas	Frekuensi	Presentase (%)
SS	470	59%
S	313	39%
CS	0	0%

TS	16	2%
STS	1	0.1%
Jumlah	800	100%

No.	Pertanyaan Variabel	Jawaban Responden									
		SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
PENCAPAIAN TUJUAN)											
1	Kartu Multi Trip Indonesia memudahkan pengguna berpindah moda transportasi publik dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	60	60%	39	39%	0	0%	1	1%	0	0%
2	Kartu Multi Trip Indonesia memudahkan transaksi dalam perjalanan menggunakan transportasi publik dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	70	70%	30	30%	0	0%	0	0%	0	0%
3	Kartu Multi Trip Indonesia dapat mengurangi limbah kertas	61	61%	37	37%	0	0%	2	2%	0	0%
4	Kartu Multi Trip Indonesia dapat digunakan selain untuk transaksi <i>Commuterline</i>	50	50%	45	45%	0	0%	5	5%	0	0%
INTEGRASI											
5	PT. Kereta <i>Commuterline</i> Indonesia memberikan informasi terkait penerapan kartu multi trip kepada masyarakat	40	40%	53	53%	0	0%	6	6%	1	1%
6	Pengguna dapat mendayagunakan kartu	60	60%	40	40%	0	0%	0	0%	0	0%

	multi trip seiring dengan perkembangan teknologi yang membutuhkan kecepatan dalam bertransaksi dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya										
ADAPTASI											
7	Kartu Multi Trip memudahkan akses transaksi dalam berpindah moda transportasi publik dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	61	61%	38	38%	0	0%	1	1%	0	0%
8	Kartu Multi Trip dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat dan efisien dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	68	68%	31	31%	0	0%	1	1%	0	0%

Statistics

Kualitas Pelayanan

⁶⁵ N	Valid	100
	Missing	0
Mean		4.4100
Median		4.4000
Mode		4.00
Std. Deviation		.34193
Variance		.117
Range		1.40
Minimum		3.60
Maximum		5.00
Sum		441.00

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Presentase (%)
SS	1013	50,5%
S	898	44,8%
CS	0	0%
TS	78	3,9%
STS	15	0,7%
Jumlah	800	100%

No.	Pertanyaan Variabel	Jawaban Responden									
		SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
TANGIBLE (BERWUJUD)											
9	Kartu Multi Trip sesuai dengan kebutuhan pengguna dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	49	49%	50	50%	0	0%	1	1%	0	0%
10	Kartu Multi Trip lebih memudahkan pengguna untuk mendapatkan pelayanan bertransaksi dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	58	58%	41	41%	0	0%	1	1%	0	0%
11	Kartu Multi Trip tidak memiliki masa kadaluarsa sehingga pengguna tidak perlu khawatir tentang masa berlaku kartu tersebut	51	51%	49	49%	0	0%	4	4%	0	0%
12	Kartu Multi Trip dapat di <i>Top Up</i> secara maksimum sebesar 1 juta rupiah sehingga pengguna tidak lagi mengantri di loket	52	52%	44	44%	0	0%	4	4%	0	0%

stasiun											
REALIABILITY (KEHANDALAN)											
13	Pada saat proses <i>Tap in</i> dan <i>Out</i> , pada kartu multi trip dapat membaca 0,5 detik dimesin gate dibandingkan dengan kartu bank yang mampu membaca kartu pada mesin gate selama 1 detik	62	62%	38	38%	0	0%	0	0%	0	0%
14	Kartu Multi Trip dapat menyimpan saldo pengguna dengan aman dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	63	63%	32	32%	0	0%	4	4%	1	1%
15	Transaksi terakhir Kartu Multi Trip dapat dilihat melalui aplikasi C-Access melalui handphone yang dilengkapi fitur NFC (<i>Near-Field Communication</i>)	45	45%	46	46%	0	0%	4	4%	5	5%
16	Kartu Multi Trip lebih fleksibel bagi pengguna yang ingin turun di stasiun mana saja dan berpindah moda transportasi apa saja asal saldo mencukupi	55	55%	44	44%	0	0%	1	1%	0	0%
17	Kartu Multi Trip dapat digunakan sebagai pembayaran parkir di stasiun dan <i>merchant-merchant</i> yang bekerjasama dengan PT. Kereta Commuter	49	49%	45	45%	0	0%	4	4%	2	2%

	Indonesia dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya										
18	Kartu Multi Trip dapat digunakan sebagai pembayaran Transjakarta, Lintas Rel Terpadu (LRT) Jakarta, Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta, dan Kereta Prameks dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	53	53%	44	44%	0	0%	3	3%	0	0%
RESPONSIVENES (KETANGGAPAN)											
19	Petugas/karyawan memberikan pelayanan dengan baik kepada pengguna kartu multi trip dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	52	52%	47	47%	0	0%	1	1%	0	0%
20	Petugas/karyawan membantu jika ada permasalahan penggunaan kartu multi trip dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	55	55%	43	43%	0	0%	2	2%	0	0%
21	Petugas/karyawan memberikan informasi kepada pengguna kartu multi trip sebelum menggunakannya dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	42	42%	49	49%	0	0%	9	9%	0	0%
22	Petugas/karyawan menanggapi keluhan pengguna kartu multi trip dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	43	43%	55	55%	0	0%	2	2%	0	0%
ASSURANCESS (JAMINAN)											

23	2 Gratis penggantian kartu apabila rusak selama 7 (tujuh) hari sejak Kartu Multi Trip diaktivasi dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	39	39%	55	55%	0	0%	6	6%	0	0%
24	Kartu Multi Trip dapat menarik semua saldo yang tersedia pada kartu tersebut dengan mekanisme redeem dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	35	35%	53	53%	0	0%	10	10%	2	2%
25	Kartu Multi Trip dapat digunakan hingga saldo menjadi Rp. 0 saat <i>Tap out</i> dibandingkan <i>e-ticketing</i> lainnya	39	39%	43	43%	0	0%	14	14%	4	4%
26	Kartu Multi Trip terdapat panel chip yang berguna untuk membaca chip pada gate stasiun maupun halte	49	49%	50	50%	0	0%	1	1%	0	0%
EMPATHY (PERHATIAN)											
27	Kartu Multi Trip dapat berpindah tangan	51	51%	42	42%	0	0%	6	6%	1	1%
28	Kartu Multi Trip mudah dibawa pengguna kemana saja	71	71%	28	28%	0	0%	1	1%	0	0%

37
Lampiran 12 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Efektivitas	Kualitas Pelayanan
N	100	100

Normal Parameters ^a	Mean	36.3500	88.2000
	Std. Deviation	2.96231	6.83869
Most Extreme Differences	Absolute	.127	.085
	Positive	.109	.085
	Negative	-.127	-.082
Kolmogorov-Smirnov Z		1.268	.847
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080	.469
a. Test distribution is Normal.			

Lampiran 13 Hasil Uji Linearitas

43
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Efektivitas	Between Groups	(Combined) Linearity	2519.775	11	229.070	9.553	.000
		Deviation from Linearity	2400.157	1	2400.157	100.091	.000
			119.618	10	11.962	.499	.887
		Within Groups	2110.225	88	23.980		
		Total	4630.000	99			

Lampiran 14 Hasil Uji Hipotesis

172
a. Hasil Uji Korelasi *Pearson Product Moment*

94
Correlations

		Efektivitas (X)	Kualitas Pelayanan (Y)
Efektivitas (X)	Pearson Correlation	1	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kualitas Pelayanan (Y)	Pearson Correlation	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

Correlations

		Efektivitas (X)	Kualitas Pelayanan (Y)
Efektivitas (X)	Pearson Correlation	1	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kualitas Pelayanan (Y)	Pearson Correlation	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2400.157	1	2400.157	105.485	.000 ^a
Residual	2229.843	98	22.754		
Total	4630.000	99			

a. Predictors: (Constant), Efektivitas (X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27.781	5.902		4.707	.000
Efektivitas (X)	1.662	.162	.720	10.271	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

c. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 ^a	.518	.513	4.77006

a. Predictors: (Constant), Efektivitas (X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

d. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.781	5.902		4.707	.000
1	Efektivitas (X)	1.662	.162	.720	10.271	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

e. Uji F (Stimultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2400.157	1	2400.157	105.485	.000 ^a
1	Residual	2229.843	98	22.754		
1	Total	4630.000	99			

a. Predictors: (Constant), Efektivitas (X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

KMT 10

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	2%
2	www.krl.co.id Internet Source	2%
3	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
6	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
7	commuterline.id Internet Source	1%
8	www.infojabodetabek.com Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1%

10	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
11	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
12	id.123dok.com Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1 %
14	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
15	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
16	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %
17	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
18	Submitted to Submitted on 1687349243848 Student Paper	<1 %
19	jurnal.dharmawangsa.ac.id Internet Source	<1 %
20	www.scribd.com Internet Source	<1 %
21	Submitted to Universitas Negeri Manado Student Paper	<1 %

22	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
23	ejournal.stainpamekasan.ac.id Internet Source	<1 %
24	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
25	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
26	repository.umnaw.ac.id Internet Source	<1 %
27	ejournal.upi.edu Internet Source	<1 %
28	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
29	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
30	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	<1 %
31	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
32	repository.unj.ac.id Internet Source	<1 %

33	Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Student Paper	<1 %
34	123dok.com Internet Source	<1 %
35	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
36	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
37	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
38	publicness.ppj.unp.ac.id Internet Source	<1 %
39	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	<1 %
40	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
41	Submitted to University of College Cork Student Paper	<1 %
42	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
43	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %

44	repository.itbwigalumajang.ac.id Internet Source	<1 %
45	id.scribd.com Internet Source	<1 %
46	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
47	repository.ekuitas.ac.id Internet Source	<1 %
48	Submitted to Binus University International Student Paper	<1 %
49	journal.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
50	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	<1 %
51	repository.iainpare.ac.id Internet Source	<1 %
52	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	<1 %
53	journal.trunojoyo.ac.id Internet Source	<1 %
54	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	<1 %
55	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia	<1 %

56

docobook.com

Internet Source

<1 %

57

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

<1 %

58

digilib.esaunggul.ac.id

Internet Source

<1 %

59

repository.fisip-untirta.ac.id

Internet Source

<1 %

60

Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium
Part IV

Student Paper

<1 %

61

repository.upstegal.ac.id

Internet Source

<1 %

62

Antoni Sugianto Sitorus, Budi Sitorus,
Christina Natalia Sitorus, Tulus Irpan Sitorus.
"Peran Sistem Kendali Berbasis Komunikasi
dan Automatic Train Protection pada Kereta
Perkotaan dan Jarak Jauh", Jurnal
Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway
Journal), 2022

Publication

<1 %

63

ijins.umsida.ac.id

Internet Source

<1 %

64

Submitted to Udayana University

Student Paper

<1 %

- | | | |
|----|--|------|
| 65 | Submitted to University of East London
Student Paper | <1 % |
| 66 | Submitted to Universitas Musamus Merauke
Student Paper | <1 % |
| 67 | Submitted to Universitas Pamulang
Student Paper | <1 % |
| 68 | digilib.iain-palangkaraya.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 69 | Submitted to Universitas Atma Jaya
Yogyakarta
Student Paper | <1 % |
| 70 | Submitted to Universitas Nasional
Student Paper | <1 % |
| 71 | ejournal.unsrat.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 72 | journal.uta45jakarta.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 73 | repositori.umsu.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 74 | repository.uin-suska.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 75 | Luki Natika, Nuraida Nuraida. "EFEKTIVITAS
TEMPAT PELELANGAN IKAN (TPI)
TERUNGKUM PADA DINAS PERIKANAN
KABUPATEN SUBANG (STUDI KASUS DI | <1 % |

KECAMATAN PUSAKANAGARA)", The World of
Public Administration Journal, 2020

Publication

76

Submitted to Universitas Pakuan

Student Paper

<1 %

77

adoc.pub

Internet Source

<1 %

78

kc.umn.ac.id

Internet Source

<1 %

79

repositori.usu.ac.id

Internet Source

<1 %

80

Ria Mennita, Pujangga Abdillah. "Accountant:
Passion, Compassion and Job Satisfaction",
MARGIN ECO, 2022

Publication

<1 %

81

media.neliti.com

Internet Source

<1 %

82

DAHMI RI DAHMI RI. "PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SAROLANGUN (Studi Pada Mahasiswa
Universitas Jambi)", Jurnal Manajemen
Terapan dan Keuangan, 2016

Publication

<1 %

83

repositori.unsil.ac.id

Internet Source

<1 %

84

fathurohman.my.id

Internet Source

<1 %

85

repository.iainkudus.ac.id

Internet Source

<1 %

86

Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur

Student Paper

<1 %

87

www.researchgate.net

Internet Source

<1 %

88

www.slideshare.net

Internet Source

<1 %

89

e-campus.iainbukittinggi.ac.id

Internet Source

<1 %

90

repository.unika.ac.id

Internet Source

<1 %

91

Submitted to Hawaii Preparatory Academy

Student Paper

<1 %

92

Submitted to IAIN Tulungagung

Student Paper

<1 %

93

Kasmia Kasmia, Andi Sarjan, Aksi Hamzah.
"PENGARUH ETIKA BISNIS DAN STRATEGI
MANAJEMEN BISNIS RITEL MODERN

<1 %

TERHADAP KINERJA RITEL TRADISONAL DI WATAMPONE", Jurnal Ilmiah Al-Tsarwah, 2021

Publication

94

Submitted to Politeknik Negeri Bandung

Student Paper

<1 %

95

ecampus.pelitabangsa.ac.id

Internet Source

<1 %

96

eprints.untirta.ac.id

Internet Source

<1 %

97

trilogi.ac.id

Internet Source

<1 %

98

Alvi Rahmania, Fadli. "PENGARUH KREDIBILITAS ENDORSER LOKAL TERHADAP IKLAN KOSMETIK DAN MINAT BELI KONSUMEN", JURNAL BORNEO AKCAYA, 2021

Publication

<1 %

99

Submitted to Fakultas Hukum Universitas Lampung

Student Paper

<1 %

100

M.Okto Adhitama, Ignatius Adiwidjaja, Ronal Dharma. "PELAKSANAAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA JUNREJO", Journal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi, 2021

Publication

<1 %

101

Submitted to Sogang University

Student Paper

<1 %

102	Submitted to Universitas Hang Tuah Surabaya Student Paper	<1 %
103	advancesinresearch.id Internet Source	<1 %
104	erepo.unud.ac.id Internet Source	<1 %
105	lombokbaratkab.go.id Internet Source	<1 %
106	www.jakarta.go.id Internet Source	<1 %
107	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1 %
108	docplayer.info Internet Source	<1 %
109	Berlian Ritha Belo, Meinarni Asnawi, Anthonius H.C. Wijaya. "ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PENGELOLAAN BARANG MILIK DAERAH PADA OPD DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN WAROPEN DENGAN KOMITMEN PIMPINAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING", Jurnal Akuntansi, Audit, dan Aset, 2018 Publication	<1 %
110	allofskripsi.blogspot.com Internet Source	<1 %

111	core.ac.uk Internet Source	<1 %
112	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
113	repo.darmajaya.ac.id Internet Source	<1 %
114	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<1 %
115	Submitted to Garden Grove Unified School District Student Paper	<1 %
116	Submitted to Universitas Muhammadiyah Purwokerto Student Paper	<1 %
117	eprints.umpo.ac.id Internet Source	<1 %
118	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
119	www.repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
120	Submitted to Okaloosa-Walton Community College Student Paper	<1 %
121	Submitted to Universitas Ibn Khaldun Student Paper	<1 %

122	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
123	journal.yp3a.org Internet Source	<1 %
124	Submitted to ppmsom Student Paper	<1 %
125	repository.unibos.ac.id Internet Source	<1 %
126	Nurlinda Bettare, Muhammad Abdibuhasyim. "PENGARUH KUALITAS BENIH JAGUNG HIBRIDA SUMO TERHADAP PENINGKATAN PENDAPATAN PETANI JAGUNG (STUDI PADA MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN AWANGPONE)", Islamic Economic and Business Journal, 2023 Publication	<1 %
127	a-research.upi.edu Internet Source	<1 %
128	docslide.us Internet Source	<1 %
129	vdocuments.site Internet Source	<1 %
130	Gita Ramadhanti, Rizki Hegia Sampurna, Andi Mulyadi. "EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK", JURNAL GOVERNANSI, 2021	<1 %

131 Restin Meilina, Mochamad Wahyu Widodo.
"KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI,
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
(OCB) DAN PENGARUHNYA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK", Jurnal Ilmiah
Bisnis dan Ekonomi Asia, 2018

Publication

132 Submitted to Universitas Bunda Mulia
Student Paper

133 Submitted to Universitas Pelita Harapan
Student Paper

134 blog.lapor.go.id
Internet Source

135 ejurnal.ars.ac.id
Internet Source

136 eprintslib.ummgl.ac.id
Internet Source

137 repository.unbari.ac.id
Internet Source

138 A.A. Istri Ngurah Dyah Prami, Ni Putu
Widiasturi, I Kadek Ardi Ariestawa.
"PENGARUH STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ROOM ATTENDANT PADA ALAM BOUTIQUE

-
- 139 Dr. Parwanto, MM. "PENGARUH MANAJEMEN DANA, KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN, DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KEEFEKTIFAN SEKOLAH", Jurnal Penelitian Kebijakan Pendidikan, 2022
Publication <1 %
-
- 140 Nani Prihatini, Amie Primarni, Nanat Fatah Natsir. "PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMPETENSI KEPRIBADIAN GURU TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA MADRASAH ALIYAH DI PONDOK PESANTREN QOTRUN NADA DEPOK", Jurnal Dirosah Islamiyah, 2019
Publication <1 %
-
- 141 ejournal.unesa.ac.id
Internet Source <1 %
-
- 142 jurnal.umrah.ac.id
Internet Source <1 %
-
- 143 openjournal.unpam.ac.id
Internet Source <1 %
-
- 144 pt.slideshare.net
Internet Source <1 %
-
- 145 repository.uir.ac.id
Internet Source <1 %
-

146	Darmanto - Darman, I Arcana, Dafid Setiana. "Hubungan Persepsi Matematika Kemandirian Belajar dan Perhatian Orang Tua Terhadap Prestasi Belajar Matematika", UNION: Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, 2021 Publication	<1 %
147	eprints.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
148	journal.ubm.ac.id Internet Source	<1 %
149	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
150	repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
151	Avelius Dominggus Sore, Irma Tripurwanti, Anna Marganingsih. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SWALAYAN INDOMARET KABUPATEN SINTANG", JURKAMI : Jurnal Pendidikan Ekonomi, 2021 Publication	<1 %
152	Rina Marfiana. "Pengaruh Pengendalian Audit Internal dan Independensi Auditor terhadap Pencegahan Kecurangan", Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi, 2021 Publication	<1 %

153	Submitted to Universitas Singaperbangsa Karawang Student Paper	<1 %
154	Yunita Astikawati, Eka Suryani, Avelius Domingus Sore. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO INTAN MARKET LINTAS MELAWI SINTANG", Jurnal Ekonomi Integra, 2021 Publication	<1 %
155	ekonomi.bisnis.com Internet Source	<1 %
156	elib.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
157	elibrary.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
158	journal.laaroiba.ac.id Internet Source	<1 %
159	lowongankarir.com Internet Source	<1 %
160	petrussamo.wordpress.com Internet Source	<1 %
161	repositori.uma.ac.id Internet Source	<1 %
162	repository.ppns.ac.id Internet Source	<1 %

<1 %

163 repository.stikosa-aws.ac.id
Internet Source

<1 %

164 repository.stp-bandung.ac.id
Internet Source

<1 %

165 repository.usd.ac.id
Internet Source

<1 %

166 rudikommarudin.blogspot.com
Internet Source

<1 %

167 sirisma.unisri.ac.id
Internet Source

<1 %

168 www.royalbank.co.id
Internet Source

<1 %

169 Ni Nyoman Suwarianti, Ni Komang Sumadi.
"PENGARUH KESESUAIAN KOMPENSASI,
PENGENDALIAN INTERNAL, DAN KETAATAN
ATURAN AKUNTANSI TERHADAP
KECENDERUNGAN KECURANGAN AKUNTANSI
(FRAUD)", Hita Akuntansi dan Keuangan, 2020
Publication

<1 %

170 Submitted to Northwest Missouri State
University
Student Paper

<1 %

171	Puspita Dirgahayani, Ayu Prima Yesuari, Tri Rahayu Wulansari, Hansen Sutanto. "The Formation of Network Governance in Accelerating the Implementation of TOD: the Case of Jakarta MRT Phase 1, Indonesia", Case Studies on Transport Policy, 2020 Publication	<1 %
172	Tri Rahayu, Rosda Malia. "PENGARUH KEPEMIMPINAN KETUA KELOMPOK TERHADAP TINGKAT KEMANDIRIAN ANGGOTA KELOMPOK DI GABUNGAN PETANI ORGANIK (GPO) NYI-SRI KECAMATAN CIANJUR KABUPATEN CIANJUR", AGROSCIENCE (AGSCI), 2018 Publication	<1 %
173	contohs1skripsi.blogspot.com Internet Source	<1 %
174	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
175	eprints.umg.ac.id Internet Source	<1 %
176	es.scribd.com Internet Source	<1 %
177	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %
178	journal.upgris.ac.id	

Internet Source

<1 %

179 lontar.ui.ac.id
Internet Source

<1 %

180 repository.isi-ska.ac.id
Internet Source

<1 %

181 repository.uinbanten.ac.id
Internet Source

<1 %

182 repository.urecol.org
Internet Source

<1 %

183 repository.usu.ac.id
Internet Source

<1 %

184 www.elfriedwan.com
Internet Source

<1 %

185 Ade Damayanty Vina Giovani, Dini Rosyada.
"PENGARUH KOMPETENSI DAN
INDEPENDENSI AUDITOR TERHADAP
KUALITAS AUDIT PADA KANTOR AKUNTAN
PUBLIK DI MAKASSAR", Jurnal Akun Nabelo:
Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif,
2019
Publication

<1 %

186 repository.unair.ac.id
Internet Source

<1 %

187 repository.ubharajaya.ac.id
Internet Source

<1 %

188

Chotibul Umam, Ismiyati Ismiyati. "KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN PENGELOLAAN KOLEKSI, TATA RUANG, KOMPETENSI PENGELOLA, DAN FASILITAS", JSSH (Jurnal Sains Sosial dan Humaniora), 2020

Publication

<1 %

189

jurnal.unpand.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On