UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**SEM-PLS dan Importance Performance Analysis Pada Studi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
dan Niat Menggunakan Bus Listrik Transjogja**
NU'IM KHOIRUNNISA, Prof. Dr. Abdurakhman., S.Si., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

SEM-PLS dan *Importance Performance Analysis* pada Studi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Niat Menggunakan Bus Listrik TransJogja

Oleh

NU'IM KHOIRUNNISA

24/PPA/546197/06840

Pengembangan bus listrik TransJogja sebagai moda transportasi publik ramah lingkungan menjadi upaya mewujudkan sistem transportasi berkelanjutan melalui penyediaan alternatif mobilitas masyarakat serta pengurangan kemacetan dan emisi kendaraan bermotor. Namun, keberhasilan implementasinya bergantung pada kualitas layanan, sebab faktor inilah yang menentukan kepuasan penumpang sekaligus mendorong niat untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang dan niat menggunakan kembali, dengan pendekatan SEM-PLS yang dipadukan bersama *Importance Performance Analysis* (IPA). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 245 pengguna bus listrik TransJogja. Model penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian yang cukup baik, dengan nilai SRMR sebesar 0,071 dan NFI sebesar 0,796. Dari enam dimensi kualitas layanan, hanya lima dimensi yang memenuhi uji validitas dan reliabilitas, yaitu *Reliability*, *Comfort*, *Safety*, *Accessibility*, dan *Information*; sementara *Customer Service* dikeluarkan dari model karena tidak memenuhi syarat. Kelima dimensi tersebut terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan *Accessibility* menunjukkan pengaruh terbesar ($\gamma = 0,328$). Kepuasan penumpang juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali ($\beta = 0,761$). Hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa *Accessibility* perlu menjadi prioritas utama perbaikan layanan, *Comfort*, *Safety*, dan *Information* sebaiknya dipertahankan, sedangkan *Reliability* dapat ditingkatkan secara bertahap. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola TransJogja dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan sesuai kebutuhan penggunanya.

Kata kunci: Bus Listrik, Kualitas Layanan, Kepuasan Penumpang, Niat Menggunakan, SEM-PLS, IPA

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**SEM-PLS dan Importance Performance Analysis Pada Studi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
dan Niat Menggunakan Bus Listrik Transjogja**
NU'IM KHOIRUNNISA, Prof. Dr. Abdurakhman., S.Si., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

SEM-PLS and Importance–Performance Analysis in the Study of the Effect of Service Quality on Satisfaction and Intention to Use TransJogja Electric Buses

By

NU'IM KHOIRUNNISA

24/PPA/546197/06840

The development of the TransJogja electric bus as an environmentally friendly public transportation mode represents an effort to realize a sustainable transportation system by providing an alternative mode of mobility for the public and reducing traffic congestion and vehicle emissions. However, the success of its implementation depends on service quality, as this factor determines passenger satisfaction and encourages the intention to reuse the service. This study was conducted to analyze the effect of service quality on passenger satisfaction and repurchase intention using the PLS-SEM approach combined with *Importance Performance Analysis* (IPA). Data were collected through questionnaires distributed to 245 users of the TransJogja electric bus. The resulting research model showed a good level of good fit, with an SRMR value of 0.071 and an NFI value of 0.796. Of the six service quality dimensions proposed, only five dimensions passed the validity and reliability tests, namely *Reliability*, *Comfort*, *Safety*, *Accessibility*, and *Information*, while the *Customer Service* dimension was excluded from the model as it did not meet the discriminant validity requirement. These five dimensions were proven to have a positive and significant effect on passenger satisfaction, with *Accessibility* showing the greatest influence ($\gamma = 0.328$). Passenger satisfaction was also proven to have a positive and significant effect on repurchase intention ($\beta = 0.761$). Meanwhile, the IPA mapping results indicate that *Accessibility* should be the top priority for service improvement, *Comfort*, *Safety*, and *Information* should be maintained, while *Reliability* can be improved gradually. These findings are expected to serve as an empirical basis for TransJogja operators in formulating more targeted service quality improvement strategies that align with user needs.

Keywords: Electric Bus, service quality, passenger satisfaction, intention to Use, SEM-PLS, IPA.