

## INTISARI

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan provinsi yang terus berkembang dimana masyarakat luar Yogyakarta melakukan perjalanan masuk dan keluar Yogyakarta dalam jumlah yang besar setiap hari. Oleh karena itu perlu adanya pengembangan transportasi massal yang dapat memberikan solusi pergerakan perjalanan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah menentukan faktor yang mempengaruhi penggunaan angkutan umum berdasar persepsi penumpang dan potensi penumpang Trans Jogja.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dalam metode pengumpulan data kuantitatif dengan cara kuesioner dan analisis data dengan menggunakan analisis distribusi kuantitatif. Data dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat berdasarkan grup penumpang dan grup potensi penumpang Trans Jogja. Untuk menganalisis data tersebut digunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan software *Linear Structural Relationships (LISREL)*. Analisis *SEM* digunakan untuk menganalisis hubungan antara nilai, kualitas, skor terbaik, dan kepuasan pelanggan sehingga dapat menentukan model terbaik untuk menganalisis faktor persepsi setiap grup. Indikator untuk mengukur persepsi penumpang dan potensi penumpang ini terdapat enam aspek, yaitu : (1) aspek keamanan, (2) aspek keselamatan, (3) aspek kenyamanan, (4) aspek kesetaraan, (5) aspek keterjangkauan, (6) aspek keteraturan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden yang terdiri dari kelompok penumpang dan potensial penumpang didominasi oleh masyarakat dari Kota Yogyakarta (21,21%) dengan usia penumpang 26-35 tahun (34%), maksud perjalanan adalah bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI. Selain itu responden didominasi oleh masyarakat dengan pendidikan DIV/S1. Penelitian ini menggunakan 2 model untuk mengukur aspek kepuasan yaitu persamaan dengan moderasi aspek kenyamanan dan persamaan tanpa moderasi. Model pada grup penumpang dengan moderasi kenyamanan merupakan persamaan yang paling sesuai dengan kondisi lapangan. Persamaan tersebut adalah  $Kepuasan = 0,027$  Kenyamanan +  $0,011$  Keamanan +  $0,21$  Keselamatan +  $0,17$  Keterjangkauan +  $0,63$  Kesetaraan -  $0,27$  Keteraturan. Berdasarkan persamaan tersebut diperlukan perbaikan layanan Trans Jogja. Rekomendasi yang dapat dilakukan adalah perbaikan *Park and Ride* Gamping, pembenahan jalur trayek Trans Jogja, pengaturan sirkulasi lalu lintas, peremajaan bus Trans Jogja serta pendidikan dan latihan lalu lintas pengemudi Trans Jogja.

**Kata Kunci** : faktor persepsi, penumpang, angkutan umum, kepuasan, kenyamanan, Trans Jogja

## ABSTRACT

Yogyakarta Special Region is a growing province where people outside of Yogyakarta travel in and out of Yogyakarta in large numbers every day. Therefore it is necessary to develop mass transportation that can provide solutions to the movement of the trip. The purpose of this study is to determine the factors that influence the use of public transportation based on passenger perceptions and potential Trans Jogja passengers.

The method used in this study is divided into quantitative data collection methods by questionnaire and data analysis using quantitative distribution analysis. Data was collected by distributing questionnaires to the public based on passenger groups and potential groups of Trans Jogja passengers. To analyze the data the Structural Equation Modeling (SEM) method is used with Linear Structural Relationships (LISREL) software. SEM analysis is used to analyze the relationship between value, quality, best score, and customer satisfaction so that it can determine the best model for analyzing perceptions of each group. There are six aspects of indicators to measure passenger perceptions and potential passengers, namely: (1) security, (2) safety, (3) comfort, (4) equality, (5) affordability, (6) regularity .

The results showed that the characteristics of respondents consisting of passenger and potential passengers groups were dominated by people from the city of Yogyakarta (21.21%) with passenger ages 26-35 years (34%). The purpose of the trip was to work as a civil servant / military / police. In addition, respondents were dominated by the community with DIV / S1 education. This study uses 2 models to measure the satisfaction aspect, namely equality with moderation of comfort aspects and equality without moderation. Models in the passenger group with moderation comfort are the most appropriate equation in field conditions. The equation is  $Satisfaction = 0.027 \text{ Comfort} + 0.011 \text{ Security} + 0.21 \text{ Safety} + 0.17 \text{ Affordability} + 0.63 \text{ Equality} - 0.27 \text{ Regularity}$ . Based on this equation, Trans Jogja service needs to be improved. Recommendations that can be made are the improvement of Gamping Park and Ride, improvement of the Trans Jogja route, regulation of traffic flow circulation, rejuvenation of Trans Jogja buses, and education of Trans Jogja driver traffic.

**Keywords:** *perception factors, passengers, public transportation, satisfaction, comfort, Trans Jogja*