

**EKSISTENSI MODA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI  
DARING:  
ANALISIS LOYAL-KONTRAPRODUKTIF PENGGUNA  
DENGAN KEBIJAKAN PEMERINTAH SEBAGAI EFEK  
PEMODERASI**

*Existence of Online Application-Based Transportation Mode:  
User Loyal-Counterproductive Analysis with Government Policy  
as a Moderating Effect*

Michael Christian<sup>1)</sup>, Glisina Dwinoor Rembulan<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Manajemen, Universitas Bunda Mulia  
<sup>2)</sup> Teknik Industri, Universitas Bunda Mulia

Diterima 10 Agustus 2020 / Disetujui 30 September 2020

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi khususnya dalam integrasi aplikasi moda transportasi berbasis daring turut menambah alternatif pilihan bagi masyarakat. Di Indonesia terdapat dua pemain besar dalam jasa transportasi berbasis aplikasi daring yaitu Gojek dan Grab. Berbagai kemudahan dan fasilitas yang menarik yang dapat membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan turut disajikan oleh penyedia jasa moda transportasi berbasis aplikasi daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis loyalitas pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring yang didasari oleh banyaknya hambatan dan intervensi yang terjadi. Penelitian kuantitatif ini menggunakan model struktural dengan SMART PLS 3.0 dengan 150 sampel. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa loyalitas dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan dan kebijakan pemerintah sebagai regulator. Di sisi lain, penelitian ini juga menjelaskan bahwa loyalitas tidak dipengaruhi oleh keandalan layanan yang diberikan. Secara efek moderasi, kebijakan pemerintah sebagai pemoderasi tidak memberikan pengaruh terhadap loyalitas. Perlunya edukasi dari perusahaan penyedia jasa moda transportasi berbasis aplikasi daring kepada para mitra/pengemudi masih diperlukan untuk membentuk standar kualitas layanan dan loyalitas.

**Kata kunci:** loyalitas, kualitas layanan, transportasi daring

**ABSTRACT**

*The development of information technology, especially in the integration of online-based transportation mode applications, also adds to alternative choices for the community. In Indonesia, there are two big players in online application-based transportation services, namely Gojek and Grab. Various facilities and attractive facilities that can shape customer satisfaction and loyalty are also presented by online application-based transportation service providers. This study aims to analyse the loyalty of users of online application-based modes of transportation which is based on the many obstacles and interventions that occur. This quantitative research uses a structural model with SMART PLS 3.0 with 150 samples. The results of this study explain that loyalty is influenced by service quality factors and government policies as a regulator. On the other hand, this study also explains that loyalty is not influenced by the reliability of the services provided. In terms of moderating effect, government policy as moderating does not influence loyalty. The need for education from online application-based transportation service providers to partners / drivers is still needed to establish service quality and loyalty standards.*

**Keywords:** loyalty, service quality, online transportation

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi turut memunculkan konsep *sharing economy* yang ditandai dengan adanya *platform digital* baru untuk mencari informasi ataupun membeli barang/jasa (Motala, 2016; Johal & Zon, 2015). Hal ini senada juga dengan Anderson (2014) yang menjelaskan bahwa sistem transportasi yang berbasis aplikasi daring dikenal juga dengan istilah *ridesharing*, *ride-matching*, atau *peer-to-peer*. Istilah ini juga berlaku di Indonesia dan menjadi populer khususnya pada saat awal munculnya transportasi daring berbasis aplikasi seperti Gojek, Grab, dan Uber. Teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk aplikasi sekarang ini menjadi bagian dari kehidupan masyarakat baik sebagai bagian dari penunjang pemenuhan kebutuhan maupun sebagai pelengkap. Dinamika kecanggihan teknologi berbasis aplikasi dapat memengaruhi kinerja suatu bisnis (Christian, 2019a). Eksistensi atau keberadaan moda transportasi daring berbasis aplikasi menciptakan pasar tersendiri bagi masyarakat. Hal ini perlahan namun pasti menggeser minat masyarakat dari yang awalnya menggunakan transportasi umum konvensional (angkutan kota atau ojek pangkalan) kini<sup>1</sup> menjadi transportasi daring (Anwar, 2017). Walaupun pada awal kemunculan moda transportasi daring ini tidak terlepas dari pro dan kontra yang juga menimbulkan konflik. Namun demikian, moda transportasi ini nyatanya masih tetap eksis dan dapat diterima oleh pengguna moda transportasi di Indonesia khususnya di Jakarta. Berbagai pergolakan yang menyampaikan penolakan terhadap kehadiran moda transportasi daring berbasis aplikasi ini pada awalnya tersu terjadi. Di sisi lain, ada juga berbagai bentuk dukungan simpati terhadap keberlangsungan akan kehadiran moda transportasi daring ini. Polemik ini lebih mengedepankan pada faktor keadilan persaingan moda transportasi khususnya pada aspek seperti harga, jangkauan, aksesibilitas, dan layanan yang diberikan.

Pemain besar transportasi daring di Indonesia yaitu Grab dan Gojek tidak hanya terbentur dengan konflik dari penyedia jasa transportasi umum konvensional (Putri & Diamantina, 2019) tapi juga dengan pemerintah. Setidaknya pada Maret 2019, pemerintah melalui Kementerian Perhubungan telah menandatangani aturan tentang angkutan roda dua berbasis aplikasi. Aturan ini mengatur hal-hal seperti pemenuhan keselamatan, tarif, hubungan aplikator dan mitra, serta standar *suspend* akun mitra (Tempo.co, 2019). Paling tidak, tercatat beberapa tarik ulur mengenai aturan yang dapat diberlakukan terhadap moda transportasi daring, seperti UU Nomor 22 Tahun 2009 (republika, 2019), Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348/2019 (Lokadata, 2019), UU Nomor 30 2014 tentang administrasi pemerintahan (CNBC Indonesia, 2019). Sampai saat ini keberadaan moda transportasi daring bukan tanpa hambatan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang diintegrasikan ke dalam aplikasi moda transportasi daring masih perlu disesuaikan dengan tata aturan dan kebijakan yang ada. Penyesuaian ini nyatanya tidaklah mudah karena berhubungan dengan beragam aspek yang terlibat di dalamnya seperti persaingan usaha transportasi darat, pengaturan tarif, pajak (Indriyarti & Christian, 2020) dan standar keamanan dan perlindungan penumpang. Hal ini disebabkan juga karena sistem transportasi yang ada sekarang pada dasarnya multimoda, multidisiplin dan multisektoral (Widiarta, 2010). Di satu memang moda transportasi daring ini menekan moda transportasi konvensional yang sudah ada dan dengan jaminan regulasi standar keselamatan pengguna yang masih kontroversial, namun sisi berbeda moda transportasi berbasis aplikasi ini nyatanya menciptakan lapangan pekerjaan dan secara tidak langsung memberikan kontribusi penerimaan bagi negara. Hal yang patut dihindari adalah kontraproduktif bagi perusahaan penyedia jasa moda transportasi berbasis aplikasi daring yang diakibatkan oleh

---

<sup>1</sup> Korespondensi penulis:  
Email: [michaelchristianid@gmail.com](mailto:michaelchristianid@gmail.com)

kurang diperhatikan aturan yang mengatur moda transportasi berbasis aplikasi daring. Dalam jangka panjang hal ini akan membentuk ketidakpuasan pelanggan dan pudarnya loyalitas pelanggan.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat maka bertambah pula kebutuhan akan penggunaan moda transportasi untuk mengakomodir segala bentuk kegiatan (Oktaviani & Saputra, 2015). Transportasi umum yang sering digunakan berkaitan dengan berbagai aspek layanan diantaranya kenyamanan dan keamanan khususnya pada rute transportasi yang sebaiknya didasarkan pada faktor optimasi (Siswanto & Riyanto, 2014). Sayangnya jumlah ruas jalan tidak mungkin mengikuti pertambahan jumlah moda transportasi yang mengisi jalanan (Papageorgiou, Diakaki, Dinopoulou, Kotsialos, & Yibing, 2003). Di samping itu, faktor-faktor lain turut memengaruhi kepuasan pengguna moda transportasi khususnya yang berbasis aplikasi daring. Beberapa faktor seperti kecepatan berkendara, pemberhentian bus, penyebrangan pejalan kaki, kendaraan yang parkir di pinggir jalan turut menjadi penyebab kekacauan di jalan (Narh, Thorpe, Bell, & Hill, 2016). Sebagai contoh, sektor transportasi umum penumpang di Italia merasa sensitif terhadap jasa yang diberikan oleh penyedia jasa (Antonucci, Crocetta, D'Ovidio, & Toma, 2012). Di samping itu evaluasi penumpang dapat berdampak terhadap kepuasan penumpang di Belanda (Mouwen, 2015). Hal ini paling tidak menjelaskan bahwa faktor pembentuk kepuasan pelanggan dalam menggunakan moda transportasi ditentukan dari kemampuan mitra dalam mengemudikan khususnya yang berkaitan dengan kecepatan. Selain itu, faktor eksternal seperti ketersediaan tempat pemberhentian yang memadai dan aman menjadi faktor eksternal yang dapat menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan moda transportasi daring.

Dalam bidang transportasi massal, kualitas layanan telah digunakan dalam berbagai penelitian baik akademisi maupun praktisi (Chikwendu, Ejem, & Ezenwa, 2012; Erdil & Yildiz, 2011). Seperti yang telah diketahui

bahwa kualitas layanan dapat membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Namun pada sektor transportasi, loyalitas pengguna sangat mudah berubah. Beberapa faktor yang telah dijelaskan di atas, misalnya isu dan konflik yang terjadi, regulasi pemerintah yang mengatur dan tarif yang berubah-ubah. Terlebih lagi mengenai tarif dan promo yang diberikan penyedia jasa transportasi daring akan sangat menentukan pilihan pengguna. Di satu sisi, hal ini sempat membuat mitra atau pengemudi memiliki lebih dari satu aplikasi penyedia jasa moda transportasi daring sebagai upaya untuk tetap bisa mendapatkan penumpang. Padahal seperti yang diketahui, tidak semua mitra moda transportasi daring bekerja secara penuh waktu, Sebagian besar justru bekerja secara insidental dan paruh waktu (Anderson, 2014).

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi *gap* penelitian yang ada dalam menganalisis loyalitas pengguna di tengah adanya alternatif pilihan moda transportasi daring. Selanjutnya penelitian ini mengikutsertakan kebijakan pemerintah sebagai moderator yang dirasa perlu untuk dilibatkan untuk memberikan pemahaman yang lebih. Hal ini dikarenakan peran pemerintah sebagai regulator tidak terlepas dari keberadaan moda transportasi daring yang ada di Indonesia khususnya di Jakarta saat ini. Faktor-faktor ini dapat menentukan standar kualitas layanan yang dapat diberikan oleh penyedia jasa moda transportasi berbasis aplikasi ini,

### **Kualitas Layanan**

Beberapa penelitian terdahulu (Iseki & Taylor, 2008; Said, 2002; Apostolopoulou, Nellas, Ganoudis, & Marinaki, 2000) telah membahas mengenai kualitas layanan khususnya yang berkaitan dengan moda transportasi. Bakti & Sumaedi (2015) juga telah menguji faktor kualitas layanan pada bidang transportasi umum dengan menggunakan empat dimensi yaitu kenyamanan, faktor tampilan fisik, personel, dan keandalan jasa. Selain itu, Kennedy (2011) menjelaskan kualitas layanan dari perspektif jasa transportasi dari kategori Tampilan Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Tampilan fisik

digambarkan dari aspek usia moda, kondisi fisik moda, perlengkapan layanan yang menempel pada moda, dan tampilan mitra. Faktor keandalan meliputi aspek durasi perjalanan, sedangkan faktor ketanggapan meliputi aspek pemberian layanan yang cepat dan kesediaan memberikan bantuan/arahan kepada penumpang. Faktor jaminan meliputi aspek pengetahuan/wawasan mengenai jalan dan rute, kesopanan mitra dan juga mitra yang dapat dipercaya untuk mengantar penumpang. Faktor terakhir yaitu empati yang mencakup aspek kepedulian mitra kepada penumpang.

Govender (2014) dalam penelitiannya menggunakan pendekatan *Reliability, Comfort, Service, Safety*, dan *Affordability*. Reliabilitas mencakup durasi waktu antar dari titik jemput ke titik tujuan. *Comfort* mencakup aspek kenyamanan selama perjalanan. Selanjutnya faktor *service* mencakup ketersediaan layanan transportasi di waktu tertentu (misalnya: hari libur, jam malam, jam sibuk dan sebagainya). Faktor *safety* mencakup aspek jaminan akan pencegahan terhadap kecelakaan dan mogok selama perjalanan. Faktor terakhir *affordability* mencakup aspek biaya yang terjangkau ataupun value for money yang diperoleh penumpang. Hampir sama dengan penelitian tersebut, Choi, Han, & Choi (2015) menggunakan variabel Kualitas Layanan dengan penjelasan faktor fisik digambarkan sebagai produk terbaru yang digunakan. Keandalan dijelaskan sebagai ketepatan yang menyangkut harga. Ketanggapan menyangkut hal-hal kecepatan dan kemampuan respon yang responsif. Selanjutnya faktor empati mencakup hal minat atau kontribusi penumpang terhadap kualitas layanan yang baik. Faktor selanjutnya yaitu garansi dimana digambarkan sebagai adanya konsistensi yang dapat diandalkan terkait dengan perlindungan data/informasi.

Majeed & Batool (2016) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa aspek-aspek seperti kenyamanan dan aksesibilitas menjadi dua faktor terburuk yang dominan pada transportasi umum di kota Lahore, Pakistan. Pada moda roda dua yang lebih sederhana seperti sepeda yang digunakan sebagai mobilitas mahasiswa dalam suatu kawasan, Gituri, Sumabrata, &

Tjahjono (2014) menggunakan faktor Kenyamanan seperti situasi topografi jalur sepeda, titik berteduh, sepeda yang nyaman untuk digunakan, dan jalur sepeda yang tidak tumpang tindih dengan jalur pejalan kaki. Kualitas layanan dalam jasa transportasi juga menyangkut beberapa aspek utama seperti kebersihan, kenyamanan kursi (Wen, Lan, & Cheng, 2005). Selanjutnya, dalam hal *personnel* atau pengemudi, beberapa atribut yang berkaitan dengan sikap pengemudi yang menyebabkan loyalitas kepada penumpang yaitu penampilan pengemudi yang bersih, rapi, sopan dan ramah (Wen et al., 2005). Hal ini menjelaskan bahwa wawasan dan edukasi mengenai layanan prima harus diterapkan perusahaan penyedia jasa moda transportasi daring berbasis aplikasi terhadap mitra pengemudi. Konsistensi dan keseragaman standar menjadi faktor penting dalam penerapan tingkat kualitas layanan yang diharapkan perusahaan penyedia jasa moda transportasi daring berbasis aplikasi daring ini.

Keterhubungan antara pengguna dan kualitas layanan moda transportasi tidak terpisahkan dimana kualitas layanan menjadi tolak ukur utilitas moda transportasi umum dan pengguna menjadi evaluator dari indikator yang ada (Freitas, 2013; Fujii & Van, 2009). Penilaian akan standar kualitas layanan (misalnya: keandalan, keselamatan, dan kenyamanan) yang diberikan harus dilakukan secara konsisten untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat meningkatkan laba dan produktivitas (Agrawal, Tripathi, & Agrawal, 2015). Joewono, Santoso, & Ningtyas (2012) dalam penelitiannya menyarankan untuk menggunakan bentuk transportasi umum selain TransJakarta *Busway* untuk mendapatkan pemahaman lebih mengenai standar kualitas layanan transportasi kepada penumpang.

Seperti yang telah dijelaskan di atas, faktor kualitas layanan dalam layanan moda transportasi daring berpengaruh terhadap penumpang (Wen-Tai Lai & Chen, 2011) memang tidak terpisahkan yang selalu memiliki pertimbangan. Di samping kelebihan dan kekurangan moda transportasi, faktor kualitas layanan yang diberikan, keamanan dan

kenyamanan menjadi faktor preferensi dalam memilih suatu moda transportasi (Oktaviani & Saputra, 2015). Di Indonesia khususnya di Jakarta, standar layanan transportasi misalnya transportasi umum seperti TransJakarta *Busway* masih diragukan publik karena konsistensi standar kualitas kenyamanan dan keamanan. Hal ini masih dibayang-bayangi oleh standar standar kualitas layanan transportasi umum yang ada (Joewono, Santoso, & Ningtyas, 2012; Susilo, Joewono, Santosa, & Parikesit, 2007). Hal ini menjadi menarik karena walaupun penyedia jasa moda transportasi publik yang digawangi oleh pemerintah pun tidak lupa dari kelemahan penerapan kualitas layanan transportasi yang ada. Terlebih lagi dengan perusahaan-perusahaan swasta penyedia moda transportasi daring berbasis aplikasi yang memiliki kekuatan modal dan jangkauan aksesibilitas yang lebih terbatas. Selanjutnya Joewono et al. (2012) menjelaskan loyalitas dengan dua kondisi yang dibandingkan seperti semakin besar biaya yang dikeluarkan penumpang maka seharusnya semakin baik kualitas yang diterima penumpang tersebut. Dengan kata lain dapat ditambahkan bahwa biaya dan kualitas yang diberikan dan diterima seharusnya berbanding lurus. Selanjutnya loyalitas tidak terbentuk secara konstan selama tersedianya transportasi umum yang lebih baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani & Saputra (2015) menjelaskan bahwa beberapa moda transportasi alternatif seperti sepeda motor dan mobil sebagai angkutan pribadi ataupun bus dan kereta api dapat digunakan sebagai moda transportasi umum. Selain itu, sebagai moda alternatif untuk jarak yang pendek, sepeda dapat digunakan menjadi sebagai salah satu solusi (Gituri et al., 2014). Hal ini menjelaskan bahwa alternatif pilihan dari moda transportasi yang ada dapat berkaitan dengan pertimbangan biaya yang dikeluarkan penumpang. Terkait biaya untuk jasa angkutan dapat dilihat sebagai biaya pokok yang menjelaskan besaran biaya yang dibebankan kepada pengguna untuk sekali perjalanan dalam waktu tempuh tertentu (Widiarta, 2010). Biaya yang dibebankan kepada pengguna secara tidak

langsung mempertimbangkan beberapa faktor biaya seperti harga bahan bakar (Musti & Kockelman, 2011) ataupun biaya perawatan rutin kendaraan (Hess, Fowler, & Adler, 2012). Hal ini senada dengan yang dijelaskan oleh Oktaviani & Saputra (2015) dimana pertimbangan biaya juga ditemukan menjadi faktor utama dalam pemilihan moda transportasi kereta api. Wen, Lan, & Cheng (2005) juga menjelaskan bahwa biaya pengalihan (*switching cost*) berpengaruh terhadap loyalitas pengguna transportasi bus. Biaya pengalihan ini dijelaskan sebagai faktor seperti waktu, usaha, uang yang digunakan akan lebih banyak apabila harus beralih moda. Secara khusus, penelitian tersebut menjelaskan bahwa *service value* yang menyangkut kesepadanan nilai yang diterima oleh pengguna moda transportasi memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengguna moda transportasi. Apabila layanan atau fasilitas dapat menggambarkan suatu standar kualitas maka loyalitas pengguna akan lebih mudah diukur untuk dicapai (Joewono et al., 2012). Pengalaman menjadi evaluasi yang memberikan dampak terhadap penilaian standar kualitas layanan menggunakan transportasi (Duarte et al., n.d.). Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H1: Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna moda transportasi berbasis daring**

Sebagai bagian cakupan dari kualitas jasa, keberlangsungan kualitas jasa transportasi ditentukan dari daya tahan jasa tersebut diberikan kepada penumpang (de Oña. J, de Oña. R, Eboli, & Mazzulla, 2013). Faktor kecepatan juga turut memengaruhi pemilihan moda transportasi bus sebagai angkutan umum sebagai pilihan pengguna (Oktaviani & Saputra, 2015). Gituri et al., (2014) menjelaskan bahwa keandalan moda roda dua misalnya sepeda mempertimbangkan aspek efisiensi waktu tempuh dan cukupnya jumlah sepeda yang disediakan. Seperti penjelasan Oktaviani & Saputra (2015) di atas, bahwa kecepatan menentukan preferensi penggunaan moda transportasi bus sehingga hal ini sangat

berkaitan langsung dengan durasi atau waktu tempuh. Pada penelitian Siswanto & Riyanto (2014) menjelaskan perspektif tambahan dimana faktor-faktor seperti keamanan, kenyamanan, kemudahan, keramaian, dan fasilitas berbanding lurus terhadap preferensi rute pengguna transportasi, walaupun dalam hal ini faktor kemudahan menjadi faktor yang dianggap paling penting dibandingkan faktor kenyamanan.

Namun demikian, hal yang tetap diperhatikan adalah perubahan biaya dapat merubah loyalitas pengguna moda transportasi berbasis daring. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widiarta (2010) dijelaskan bahwa jika selisih biaya moda transportasi umum dengan angkutan pribadi semakin besar, maka pengguna akan lebih memilih angkutan pribadi. Di sisi lain, supaya preferensi pengguna bergeser ke moda transportasi umum maka biaya moda transportasi umum harus lebih murah paling tidak sebesar 1,4 kali dibanding angkutan pribadi. Dengan begini, kereta api dapat menjadi salah satu alternatif pengguna disaat faktor keselamatan, keamanan dan kenyamanan menjadi prioritas khususnya bagi pekerja (Muhammad & Surbakti, 2013). Preferensi dan loyalitas akan sangat ditentukan oleh biaya. Hal ini menjerlaskan juga bahwa terdapat kecenderungan bagi masyarakat bahwa penyedia jasa moda transportasi yang memberikan harga yang lebih murah, dapat menjadi pilihan utama pengguna. Berdasarkan penjelasan ini, maka hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu:

**H2:** Keandalan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna moda transportasi berbasis daring

### **Kebijakan Pemerintah**

Seiring dengan berdampaknya keberadaan moda transportasi berbasis aplikasi daring di Indonesia seperti Gojek dan Grab terhadap sosial ekonomi masyarakat dan negara maka kebijakan atau tata aturan dari pemerintah sangat diperlukan. Selain hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan harga dan

faktor lainnya, permasalahan mengenai kebijakan mengenai transportasi turut menjadi perhatian pengguna (Daziano & Bolduc, 2013). Hal ini juga memberikan dampak terhadap loyalitas jangka panjang pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring. Tata aturan yang mengutamakan keamanan dan kenyamanan pelanggan akan dapat membentuk loyalitas pelanggan. Berdasarkan penjelasan ini, hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H3:** Kebijakan pemerintah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna moda transportasi berbasis daring

Widhiasthini & Subawa (2019) mencermati bahwa pemerintah yang memegang peranan penting dalam keberadaan moda transportasi berbasis aplikasi daring ini harus terus melakukan penyesuaian dan penyempurnaan terhadap tata aturan yang mengatur moda transportasi ini. Hal ini berkaitan dengan standar kualitas layanan yang akan diberikan oleh perusahaan penyedia jasa moda transportasi berbasis aplikasi daring ini kepada para pengguna. Faktor harga/biaya dan kebijakan yang mengatur transportasi dapat dikelompokkan dalam variabel atribut selain variabel utilitas dan variabel individual (Liao, Molin, & van Wee, 2017). Peranan pemerintah sebagai regulator terlihat dari ketetapan pemerintah mengenai batas bawah dan batas atas tarif transportasi berbasis aplikasi daring yang menjelaskan tiga zona (Zona 1: Sumatera, Jawa selain Jabodetabek, dan Bali; Zona 2: Jabodetabek; Zona 3: Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, Kepulauan Maluku, dan Papua) (Ramadhan, 2019). Pemerintah sebagai regulator tidak dapat dipisahkan dari eksistensinya moda transportasi publik yang ada. Peraturan atau kebijakan khususnya yang menyangkut batas atas dan batas bawah harga, standar kelayakan moda transportasi yang dioperasikan dan zona atau wilayah operasi menjadi hal penting bagi perusahaan penyedia jasa moda transportasi public yang ruang lingkungannya diatur oleh pemerintah. Bila keseluruhan faktor-faktor dalam kualitas layanan dapat

dijalankan secara konsisten maka loyalitas pelanggan akan tetap terbentuk dan dapat membentuk rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan moda transportasi berbasis aplikasi daring. Dari penjelasan ini dapat dipaparkan hipotesis keempat dan kelima pada penelitian ini yaitu:

**H4:** Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna moda transportasi dengan faktor Kebijakan pemerintah sebagai pemoderasi

**H5:** Keandalan layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna moda transportasi dengan faktor Kebijakan pemerintah sebagai pemoderasi

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pemodelan struktural. Pemodelan Struktural dapat digunakan pada cakupan bidang ilmu ekonomi, statistik,

psikologi, dan ilmu sosial (Laura Eboli & Mazzulla, 2015). Khususnya dalam penelitian dengan cakupan transportasi, pemodelan struktural telah diaplikasikan (de Abreu e, Morency, & Goulias, 2012; L Eboli, Forciniti, & Mazzulla, 2012; Tre'panier, Habib, & Morency, 2012; Irfan, Kee, & Shahbaz, 2012; W-T Lai & Chen, 2011; Bass, Donoso, & Munizaga, n.d.). Analisis penelitian ini menggunakan SMART PLS 3.0 dengan melakukan beberapa uji seperti kesahian, keandalan, kesesuaian model struktural, dan uji hipotesis. Sampel penelitian ini sebanyak 150 pengguna moda transportasi daring di Jakarta. Jumlah ini dipertimbangkan dari total 17 indikator yang dikali dengan 5 sampai dengan 10 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014). Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuesioner dengan rentang skala *Likert* 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 5 (Sangat Setuju). Indikator-indikator dalam penelitian ini mengadopsi penelitian dari (Bakti & Sumaedi, 2015; Pavlina, 2015; Joewono et al., 2012; (Jain & Goel, 2012).

**Tabel 1.** Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sumber
Loyalitas (Loy)	- Tersedianya moda transportasi alternatif	Joewono et al., 2012
	- Rekomendasi apabila biaya yang dikeluarkan sama dengan kualitas layanan yang diperoleh	
	- Lebih merekomendasi moda transportasi alternatif lain kepada orang lain.	
Kebijakan Pemerintah (Gpol)	- Penyampaian transparan kepada publik terhadap uji pada penyedia jasa moda transportasi	Jain & Goel, (2012)
	- Penetapan standar minimum kualitas layanan	
	- Pengaturan mengenai tarif, iklan, penjualan dan sebagainya	
	- Pengendalian persaingan	
Kualitas Layanan (SQ)	- Adanya lembaga perlindungan pengguna moda	Bakti & Sumaedi, (2015; Pavlina, (2015)
	- Kenyamanan dalam membawa penumpang selama perjalanan	
	- Kelayakan kondisi moda transportasi dan mitra/pengemudi	
Keandalan (RelServ)	- Kecepatan berkendara	Bakti & Sumaedi, (2015; Pavlina, (2015)
	- Waktu tunggu mitra/supir datang	
	- Biaya	
	- Kelanjutan layanan yang memiliki standar	
	- Eksistensi moda transportasi akan selalu ada	
	- Kecukuptersediaan jumlah mitra/pengemudi.	

Sumber; peneliti, 2020

## HASIL & PEMBAHASAN

Responden pada penelitian ini terdiri dari 83 responden Perempuan (55,33%) dan 67 responden Laki-laki (44,67%). Kebutuhan akan moda transportasi daring dalam penelitian ini didominasi oleh responden perempuan. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas terdapat beberapa item yang tidak memenuhi persyaratan dimana nilai outer loading berada di bawah 0,7. Oleh karena itu, indikator-indikator yang tidak memenuhi ketentuan harus dihapus. Selanjutnya hasil angka pada outer loading berada di atas 0,7. Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa variabel kualitas layanan (SQ) memiliki item dengan nilai di atas 0,7 yaitu SQ\_Com (0,886) dan SQ\_Per (0,888). Dengan hasil ini dapat dijelaskan bahwa dua item pada kualitas layanan dapat dikatakan valid. Kemudian item-item pada variabel Kebijakan Pemerintah (Gpol) juga memiliki nilai di atas 0,7 yaitu Gpol\_Lem (0,832), Gpol\_Sfar (0,801), dan Gpol\_StKul (0,848). Hasil ini dapat menjelaskan bahwa semua item pada variabel Kebijakan Pemerintah dapat dikatakan valid. Selanjutnya pada variabel Keandalan dapat dilihat bahwa semua itemnya memiliki nilai di atas 0,7 dimana RelServ\_Pun memiliki angka 0,825 dan RelServ\_WT memiliki angka 0,815. Dari kedua hasil ini dapat dikatakan bahwa item-item yang terdapat pada variabel Keandalan adalah valid. Kemudian variabel loyalitas memiliki dua item dengan angka pada masing-masing itemnya di atas 0,7 dengan Loy\_Alt sebesar 0,883 dan

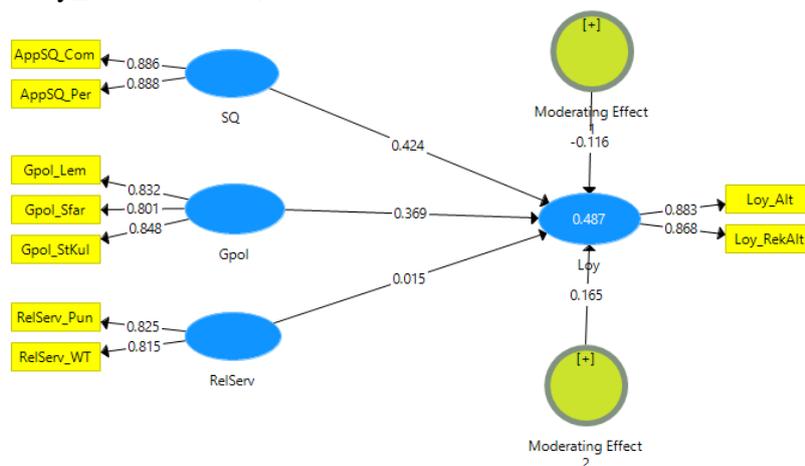
Loy\_RekAlt dengan angka 0,868. Hasil ini juga menjelaskan bahwa semua item pada variabel loyalitas dapat dikatakan valid.

**Tabel 2.** Uji Validitas

Deskripsi	Outer loading	AVE	
SQ	SQ_Com	0,886	0,787
	SQ_Per	0,888	
Gpol	Gpol_Lem	0,832	0,685
	Gpol_Sfar	0,801	
	Gpol_StKul	0,848	
RelServ	RelServ_Pun	0,825	0,672
	RelServ_WT	0,815	
Loy	Loy_Alt	0,883	0,767
	Loy_RekAlt	0,868	

Sumber: Diolah dengan SMART PLS 3.0; n=150

Dari tabel 1 juga menunjukkan hasil angka *Average Variance Extracted (AVE)* yang juga menjelaskan mengenai validitas. Variabel SQ pada tabel menunjukkan angka 0,787. Nilai ini berada di atas 0,5 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas jasa (SQ) adalah valid. Selanjutnya nilai AVE pada variabel Kebijakan Pemerintah (Gpol) menunjukkan nilai sebesar 0,685 yang dapat menjelaskan bahwa variabel ini dapat dikatakan valid. Variabel Keandalan layanan (RelServ) menunjukkan nilai sebesar 0,672 yang berada di atas 0,5. Dari hasil ini variabel RelServ dikatakan valid. Selanjutnya pada variabel loyalitas (Loy) dimana angka AVE nya sebesar 0,767 yang berada di atas 0,5. Hal ini juga menjelaskan bahwa variabel loyalitas dapat dikatakan valid.



**Figur 1.** Outer loading

Sumber: Diolah dengan SMART PLS 3.0; n=150

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan uji reliabilitas pada *Composite Reliability* semua variabel dinyatakan reliabel karena memiliki nilai  $> 0.60$ . Variabel kualitas layanan (SQ) memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0,787. Nilai ini berada di atas 0,6 sehingga variabel kualitas layanan pada penelitian ini dikatakan reliabel. Selanjutnya nilai *composite reliability* pada variabel kebijakan pemerintah (Gpol) menunjukkan angka sebesar 0,685 yaitu di atas 0,6. Oleh karena itu variabel kebijakan pemerintah dapat dikatakan reliabel. Kemudian variabel Keandalan layanan (RelServ) menunjukkan nilai sebesar 0,672 yang juga berada di atas 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel keandalan dalam penelitian ini bersifat reliabel. Variabel terakhir yaitu loyalitas memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0,767 yang menunjukkan nilai di atas 0,6. Hasil ini menjelaskan bahwa variabel loyalitas bersifat loyal.

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
SQ	0,787
Gpol	0,685
RelServ	0,672
Loy	0,767

Sumber: Diolah dengan SMART PLS 3.0; n=150

Berdasarkan hasil uji koefisien yang dilakukan dengan menggunakan program SmartPLS 3.0, menunjukkan bahwa variabel loyalitas pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring dalam penelitian ini dipengaruhi oleh variabel kualitas jasa, kebijakan pemerintah dan keandalan layanan penyedia moda transportasi daring sebesar 0,478. Hal ini dapat mengartikan bahwa faktor loyalitas dipengaruhi oleh faktor-faktor bebas yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 47,8% sedangkan sisanya yaitu sebesar 52,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.** Total Effect

Deskripsi	Total Effect	Hasil
	<i>Original Sample (O)</i>	
SQ → Loy	0,424	Positif
RelSev → Loy	0,015	Positif
Gpol → Loy	0,369	Positif
Moderating effect 1 → Loy	-0,116	Negatif
Moderating effect 2 → Loy	0,165	Positif
	<i>T-Statistic</i>	
SQ → Loy	$(O/STDEV)$	$> 1,96$ (H1 diterima)
RelSev → Loy	5,230	$< 1,96$ (H2 ditolak)
Gpol → Loy	0,159	$> 1,96$ (H3 diterima)
Moderating effect 1 → Loy	4,111	$< 1,96$ (H4 ditolak)
Moderating effect 2 → Loy	0,935	$< 1,96$ (H5 ditolak)
	<i>P values</i>	
SQ → Loy	0,000	$< 0,005$ (H1 diterima)
RelSev → Loy	0,874	$> 0,005$ (H2 ditolak)
Gpol → Loy	0,000	$< 0,005$ (H3 diterima)
Moderating effect 1 → Loy	0,350	$> 0,005$ (H4 ditolak)
Moderating effect 2 → Loy	0,236	$> 0,005$ (H5 ditolak)

Sumber: Diolah dengan SMART PLS 3.0; n=150

Berdasarkan hasil *Total Effect* pada tabel 3 nilai  $t$  hitung SQ  $\rightarrow$  Loy sebesar 5,230 atau lebih besar dari 1,96 dengan nilai *Original Sample* sebesar 0,424. Selanjutnya nilai *p-value* menunjukkan nilai 0,000 atau lebih kecil dari 0,005. Berdasarkan hasil ini dapat dikatakan bahwa **Hipotesis 1 diterima**. Hasil ini menjelaskan bahwa Loyalitas pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan moda transportasi berbasis aplikasi daring oleh perusahaan penyedia. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wen et al. (2005) yang menyatakan bahwa kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi daring berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa. Berdasarkan analisis data, kualitas layanan moda transportasi pada penelitian ini menekankan pada hal kenyamanan akan kelengkapan untuk keselamatan berkendara yang harus diperhatikan oleh para mitra/pengemudi. Selanjutnya hal pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring sangat mengutamakan pentingnya para mitra/pengemudi untuk memperhatikan rambu-rambu lalu lintas saat berkendara terutama saat membawa penumpang.

Selanjutnya  $t$  hitung RelSev  $\rightarrow$  Loy menunjukkan nilai sebesar 0,159 atau lebih kecil dari 1,96 dengan nilai *Original Sample* sebesar 0,015. Selanjutnya nilai *p-value* menunjukkan angka sebesar 0,874 atau lebih besar dari 0,005. Hasil ini menjelaskan bahwa **Hipotesis 2 ditolak** dengan kata lain dapat dijelaskan bahwa Loyalitas pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring tidak dipengaruhi oleh faktor Keandalan layanan moda transportasi berbasis aplikasi daring. Wen et al. (2005) dalam penelitian menyatakan bahwa Faktor keandalan dalam jasa transportasi dari turut memberikan pengaruh terhadap loyalitas penumpang jasa moda transportasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa hasil penelitian ini berbanding terbalik. Dalam penelitian ini faktor Keandalan layanan mencakup aspek waktu tunggu dan durasi waktu berkendara. Eksistensi moda transportasi berbasis aplikasi daring ini telah beberapa tahun

melayani masyarakat sebagai pengguna sehingga ada indikasi bahwa pengguna sudah terbiasa dan mengetahui standar waktu tunggu dan durasi waktu antar. Ditambah lagi pengalaman menggunakan moda transportasi berbasis aplikasi daring ini membuat pengguna untuk menentukan keputusan untuk memberikan waktu tambahan (menunggu) atau mengganti dengan pilihan yang lain. Ketersediaan alternatif pilihan dan ditambah dengan kemudahan penggunaan aplikasi moda transportasi daring ini menjadikan dua aspek dalam faktor keandalan layanan ini bukan menjadi pertimbangan utama yang menjadi hambatan. Kesulitan dalam menggunakan aplikasi yang dapat membuat pengguna stres (Christian, Purwanto, & Wibowo, 2020) menjadi hambatan terbentuknya loyalitas pengguna. Hal ini menjadi sinyal bagi perusahaan penyedia jasa bahwa penting untuk tetap secara konsisten memberikan edukasi kepada para mitra/pengemudi dalam menjaga performa keandalan layanan agar pelanggan tidak beralih.

Nilai  $t$  hitung Gpol  $\rightarrow$  Loy menunjukkan angka sebesar 4,111 atau lebih besar dari 1,96 dengan nilai *Original Sample* sebesar 0,369. Selanjutnya nilai *p-value* menunjukkan angka sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menjelaskan bahwa **Hipotesis 3 diterima** dengan kata lain dapat dijelaskan bahwa Loyalitas pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring dipengaruhi oleh faktor kebijakan pemerintah sebagai regulator. Widhiasthini & Subawa (2019) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa pemerintah sebagai regulator dan fasilitator diharapkan melakukan penyempurnaan terkait kebijakan aturan yang mengatur moda transportasi berbasis aplikasi daring. Hal ini berperan untuk menjamin masyarakat sebagai pengguna dan mitra/pengemudi dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Secara tidak langsung hal ini menjelaskan juga bahwa melalui kebijakan yang diatur pemerintah akan menentukan loyalitas pengguna terutama yang mengatur mengenai tarif, wilayah/zona operasi moda, dan standar kelengkapan mitra/pengemudi.

Nilai  $t$  hitung *Moderating effect 1*  $\rightarrow$  Loy menunjukkan angka sebesar 0,935 atau lebih kecil dari 1,96 dengan nilai *Original Sample* sebesar -0,116. Selanjutnya nilai *p-value* menunjukkan angka sebesar 0,350 atau lebih besar dari 0,05. Hasil ini menjelaskan bahwa **Hipotesis 4 ditolak** dengan kata lain dapat dijelaskan bahwa Loyalitas pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring tidak dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan moda transportasi berbasis aplikasi daring oleh perusahaan penyedia dengan faktor kebijakan pemerintah sebagai pemoderasi. Sama seperti yang dijelaskan di atas bahwa pemerintah memegang peran vital dalam menentukan bentuk kepuasan dan loyalitas pengguna (Widhiasthini & Subawa, 2019) melalui serangkaian aturan yang mengatur mengenai standar kualitas layanan yang harus diberikan oleh perusahaan penyedia jasa moda transportasi berbasis aplikasi daring melalui para mitra/pengemudi. Hal ini juga sejalan dengan penjelasan Wen-Tai Lai & Chen (2011) yang menjelaskan bahwa kualitas jasa moda transportasi daring dari perusahaan penyedia jasa berdampak pada niat penggunaan moda transportasi berbasis daring dan juga loyalitas penumpang.

Hasil selanjutnya yaitu  $t$  hitung *Moderating effect 2*  $\rightarrow$  Loy menunjukkan nilai sebesar 1,186 atau lebih kecil dari 1,96 dengan nilai *Original Sample* sebesar 0,165. Selanjutnya nilai *p-value* menunjukkan angka sebesar 0,236 atau lebih besar dari 0,05. Hasil ini menjelaskan bahwa **Hipotesis 5 ditolak** dengan kata lain dapat dijelaskan bahwa Loyalitas pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring tidak dipengaruhi oleh faktor keandalan layanan moda transportasi berbasis aplikasi daring oleh perusahaan penyedia dengan faktor kebijakan pemerintah sebagai pemoderasi. Di atas telah dijelaskan (Widhiasthini & Subawa, 2019) bahwa adanya peran pemerintah sebagai regulator akan dapat menentukan standar pemberian kualitas layanan khususnya dalam bentuk yang konsisten dan dapat diandalkan.

## SIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Loyalitas pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan penyedia jasa moda transportasi berbasis aplikasi daring.
2. Selanjutnya, loyalitas pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring tidak dipengaruhi oleh faktor keandalan layanan penyedia jasa moda transportasi berbasis aplikasi daring.
3. Dalam penelitian ini disimpulkan juga bahwa loyalitas pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring dipengaruhi oleh faktor kebijakan pemerintah sebagai regulator.
4. Loyalitas pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring tidak dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan penyedia jasa moda transportasi berbasis aplikasi daring dengan faktor kebijakan pemerintah sebagai pemoderasi.
5. Faktor loyalitas pengguna moda transportasi berbasis aplikasi daring tidak dipengaruhi oleh faktor keandalan layanan penyedia jasa moda transportasi berbasis aplikasi daring dengan faktor kebijakan pemerintah sebagai pemoderasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diberikan beberapa usulan saran. Pertama dalam kaitannya dengan keandalan layanan masih diperlukannya edukasi yang konsisten dari perusahaan penyedia jasa kepada para mitra/pengemudi. Hal ini diperlukan untuk terus mengingatkan para mitra/pengemudi akan standar kualitas layanan yang harus diberikan kepada para penumpang. Bentuk-bentuk yang dapat dilakukan seperti membuat pelatihan edukasi tatap muka dalam periode tertentu, membuat notifikasi-notifikasi pengingat standar kualitas layanan melalui aplikasi, atau memberikan *e-flyer* atau *e-brochure* yang bisa dibaca mitra/pengemudi, atau menyajikan

iklan-iklan yang informatif dan menghibur yang memiliki efektifitas (Christian, 2019b) pada sasaran yang ingin dicapai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agrawal, V., Tripathi, V., & Agrawal, A. M. (2015). Methodology for Evaluating Service Quality of Public Transport: Case of Delhi, India. *Journal of Supply Chain Management Systems*, (4).
- Anderson, D. N. (2014). “Not just a taxi”? For-profit ridesharing, driver strategies, and VMT. *Transportation*, (41), 1099–1117. <https://doi.org/10.1007/s11116-014-9531-8>
- Antonucci, L., Crocetta, C., D’Ovidio, F. D., & Toma, E. (2012). Passenger satisfaction: A multi-group analysis. *Quality and Quantity*, 48(1), 337–345.
- Anwar, A. A. (2017). Online vs Konvensional: Eksistensi dan Konflik Antar Moda Transportasi di Kota Makassar. *ETNOSIA: Jurnal Etnografi Indonesia*, 2(2), 220–246.
- Apostolopoulou, E., Nellas, G., Ganoudis, D., & Marinaki, A. (2000). Understanding quality needs and expectations of potential metro users in Athens. *In European Transport Conference*, 71–82.
- Bakti, I. G. M. Y., & Sumaedi, S. (2015). P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(6), 534–558. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2013-0094>
- Bass, P., Donoso, P., & Munizaga, M. (n.d.). A model to assess public transport demand stability. *Transp Res Part A Policy Pract*, (45), 755–764.
- Chikwendu, D. ., Ejem, E., & Ezenwa, A. (2012). Evaluation of service quality of Nigerian airline using servqual model. *Journal of Hospitality Management and Tourism*, 3(6), 117–125.
- Choi, M., Han, K., & Choi, J. (2015). The effects of product attributes and service quality of transportation card solutions on service user’s continuance and word-of-mouth intention. *Serv Bus*, (9), 463–490.
- Christian, M. (2019a). Dampak Penggunaan Teknologi Berbasis Aplikasi Pada Usaha Restoran Berskala Mikro & Kecil. *Journal of Business and Applied Management*, 12(2), 131–140.
- Christian, M. (2019b). Telaah Keniscayaan Iklan Di Kanal Youtube Sebagai Perilaku Khalayak Di Kalangan Milenial (Study The Inevitability of Advertisements on Youtube Channels as Audience Behavior among Millennials). *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 5(2), 141–158.
- Christian, M., Purwanto, E., & Wibowo, S. (2020). Technostress Creators on Teaching Performance of Private Universities in Jakarta During Covid-19 Pandemic. *Technology Reports of Kansai University*, 62(6), 2799–2809.
- CNBC Indonesia. (2019). Setelah Permenhub, Driver Desak Ojol Diatur Undang-Undang. Retrieved July 27, 2020, from [www.cnbcindonesia.com website: https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190311155652-37-59920/setelah-permenhub-driver-desak-ojol-diatur-undang-undang](http://www.cnbcindonesia.com/tech/20190311155652-37-59920/setelah-permenhub-driver-desak-ojol-diatur-undang-undang)
- Daziano, R. ., & Bolduc, D. (2013). Incorporating pro-environmental preferences towards green automobile technologies through a Bayesian hybrid choice model. *Transportmetrica*, 9(1), 74–106.
- de Abreu e, S. J., Morency, C., & Goulias, K. (2012). Using structural equations modeling to unravel the influence of land use patterns on travel behavior of workers in Montreal. *Transport Res Part A*, (46), 1252–1264.
- de Oña, J, de Oña, R, Eboli, L., & Mazzulla, G. (2013). Perceived service quality in bus transit service: A structural equation approach. *Transport Policy*, 29, 219–226.
- Duarte, A., Garcia, C., Giannarakis, G., Limão, S., Polydoropoulou, A., & Litinas, N.

- (n.d.). New approaches in transportation planning: happiness and transport economics. *Netnomics*, (11), 5–32.
- Eboli, L, Forciniti, C., & Mazzulla, G. (2012). Exploring land use and transport interaction through structural equation modelling. *Procedia-Soc Behav Sci*, (54), 107–116.
- Eboli, Laura, & Mazzulla, G. (2015). Relationships between rail passengers' satisfaction and service quality: a framework for identifying key service factors. *Public Transp*, (7), 185–201.
- Erdil, S. ., & Yildiz, O. (2011). Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industry. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 24, 1232–1242.
- Freitas, A. L. . (2013). Assessing the quality of intercity road transportation of passengers: An exploratory study in Brazil. *Transportation Research Part A*, (49), 379–392.
- Fujii, S., & Van, H. (2009). Psychological determinants of the intention to use the bus in Ho Chi Minh City. *Journal of Public Transportation*, 12(1), 97–110.
- Gituri, M. I., Sumabrata, J., & Tjahjono, T. (2014). Studi Analisis Faktor-Faktor Pengaruh Ketersediaan Infrastruktur Transportasi Sepeda Dan Pemilihan Moda Transportasi Sepeda Di Universitas Indonesia. *The 17th FSTPT International Symposium*, 721–728. Jember: Jember University.
- Govender, K. K. (2014). Public transport service quality in South Africa: A case study of bus and mini bus services in Johannesburg. *African Journal of Business Management*, 8(10), 317–326.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Essex: Pearson Education Limited.
- Hess, S., Fowler, M., & Adler, T. (2012). A joint model for vehicle type and fuel type choice: Evidence from a cross-nested logit study. *Transportation*, 39(3), 593–625.
- Indriyarti, E. R., & Christian, M. (2020). The Impact Of Internal And External Factors On Taxpayer Compliance. *Journal of Business & Applied Management*, 13(1), 33–48.
- Irfan, S., Kee, D., & Shahbaz, S. (2012). Service quality in rail transport of Pakistan: A Passenger Perspective. *World Applied Sciences Journal*, 18.
- Iseki, H., & Taylor, B. . (2008). Style versus service? An analysis of user perceptions of transit stops and stations in Los Angeles. *Journal of Public Transportation*, 13(3).
- Jain, S. K., & Goel, P. (2012). Consumer Attitudes towards Business Firms' Marketing Philosophy, Consumerism and Government Regulations in India: A Cross-sectional Analysis. *Vision*, 16(4), 253–271.
- Joewono, T. B., Santoso, D. S., & Ningtyas, D. U. (2012). The causal relationship of the service quality of the TransJakarta Busway. *Public Transp*, (4), 77–100. <https://doi.org/10.1007/s12469-012-0053-5>
- Johal, S., & Zon, N. (2015). *Policymaking for the Sharing Economy: Beyond Whack-a-Mole*. Retrieved from [https://munkschool.utoronto.ca/mowatcentre/wp-content/uploads/publications/106\\_policy\\_making\\_for\\_the\\_sharing\\_economy.pdf](https://munkschool.utoronto.ca/mowatcentre/wp-content/uploads/publications/106_policy_making_for_the_sharing_economy.pdf)
- Kennedy, J. (2011). Current Trends in Service Quality: A Transportation Sector Review. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 5(6), 104–115.
- Lai, W-T, & Chen, C.-F. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers—the roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transp Policy*, (18), 318–325.
- Lai, Wen-Tai, & Chen, C.-F. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers-The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*, 18(318–325). <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.09>

003

- Liao, F., Molin, E., & van Wee, B. (2017). Consumer preferences for electric vehicles: a literature review. *TRANSPORT REVIEWS*, 37(3), 252–275. <https://doi.org/10.1080/01441647.2016.1230794>
- Lokadata. (2019). Bom waktu lonjakan tarif ojek online. Retrieved July 27, 2020, from [lokadata.id website: https://lokadata.id/artikel/bom-waktu-lonjakan-tarif-ojek-online](https://lokadata.id/artikel/bom-waktu-lonjakan-tarif-ojek-online)
- Majeed, S., & Batool, Z. (2016). Evaluation Of Factors That Encourage Public Transit Usage: A Case Study Of Lahore. *Pakistan Journal of Science*, 68(2), 184–194.
- Motala, M. (2016). The “Taxi Cab Problem” Revisited: Law and Ubernomics in the Sharing Economy. *B.F.L.R.*, (31), 467–511. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2961964>
- Mouwen, A. (2015). Drivers of Customer Satisfaction with Public Transport Services. *Transportation Research: Part A: Policy And Practice*, 78, 1–20.
- Muhammad, R., & Surbakti, M. S. (2013). Analisa Pemilihan Moda Transportasi Untuk Perjalanan Kerja Antara Shuttle Service Dan Kereta Api Dengan Menggunakan Metode Stated Preference (Studi Kasus : Bandung – Jakarta). *Jurnal Teknik Sipil USU*, 2(2).
- Musti, S., & Kockelman, K. . (2011). Evolution of the household vehicle fleet: Anticipating fleet composition, PHEV adoption and GHG emissions in Austin, Texas. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 45(8), 707–720.
- Narh, A. T., Thorpe, N., Bell, M. C., & Hill, G. A. (2016). Do new sources of traffic data make the application of Chaos Theory to traffic management a realistic possibility? *TRANSPORT REVIEWS*, 36(5), 635–658. <https://doi.org/10.1080/01441647.2016.1140687>
- Oktaviani, & Saputra, A. Y. (2015). Alternatif Pemilihan Moda Transportasi Umum (Studi Kasus: Bus Dan Kereta Api Trayek Kota Padangkota Pariaman). *Annual Civil Engineering Seminar 2015*, 360–367. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Papageorgiou, M., Diakaki, C., Dinopoulou, V., Kotsialos, A., & Yibing, W. (2003). Review of road traffic control strategies. *Proceedings of Insitution of Electrical and Electronic Engineers*, 2043–2067.
- Pavlina, P. (2015). The Factors Influencing Satisfaction with Public City Transport: A Structural Equation Modelling Approach. *Journal of Competitiveness*, 7(4), 18–32.
- Putri, H. S., & Diamantina, A. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(3), 392–403.
- Ramadhan, M. A. F. (2019). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK di Kota Malang. *JIMMU: Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 153–169.
- republika. (2019). Kemenhub Tegaskan Ojek Bukan Angkutan Umum Meski Diatur. Retrieved July 27, 2020, from [republika.co.id website: https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/korporasi/19/01/10/pl41ja370-kemenhub-tegaskan-ojek-bukan-angkutan-umum-meski-diatur](https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/korporasi/19/01/10/pl41ja370-kemenhub-tegaskan-ojek-bukan-angkutan-umum-meski-diatur)
- Said, H. (2002). Evaluation method of service quality parameters in transport networks. *Automation Congress, 2002 Proceedings of the 5th Biannual World*. IEEE Xplore.
- Siswanto, J., & Riyanto, B. (2014). Pengembangan Model P Referensi Perilaku Pemilihan Rute Trans Portasi Darat Dengan Analisis Conjoint Di Kota Semarang. *The 17th FSTPT International Symposium*, 44–52. Jember: Jember University.
- Susilo, Y., Joewono, T., Santosa, W., & Parikesit, D. (2007). A reflection of motorization and public transport in Indonesia: lessons learned from Jakarta metropolitan area and future implications

- towards better transportation development in developing countries. *J East Asia Soc Transp Stud*, (7), 299–314.
- Tempo.co. (2019). Aturan Ojek Online, Dilema Tarif Hingga Ancaman Gugatan. Retrieved July 27, 2020, from <https://fokus.tempo.co/> website: <https://fokus.tempo.co/read/1187241/aturan-ojek-online-dilema-tarif-hingga-ancaman-gugatan/full&view=ok>
- Trepanier, M., Habib, K., & Morency, C. (2012). Are transit users loyal? Revelations from a hazard model based on smart card data. *Can J Civ Eng*, (39), 610–618.
- Wen, C.-H., Lan, L. W., & Cheng, H.-L. (2005). Structural Equation Modeling to Determine Passenger Loyalty Toward Intercity Bus Services. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, (1927), 249–255.  
<https://doi.org/10.1177/0361198105192700128>
- Widhiasthini, N. W., & Subawa, N. S. (2019). Sisi Lain Praktek Transportasi Online Sebagai Transformasi Ekonomi Politik Di Era Revolusi Industri 4.0. *Public Administration Journal*, 1(4), 202–215.
- Widiarta, I. B. P. (2010). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Untuk Perjalanan Kerja (Studi Kasus: Desa Dalung, Kecamatan Kuta Utara, Badung, Bali). *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 14(2), 218–225.

