



## ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA MODA TRANSPORTASI DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA DI ERA NEW NORMAL PANDEMI COVID-19

Bimo Andono<sup>a</sup>, Sinta Kusumawati<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, bimo.andono@sttkd.ac.id,  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

<sup>b</sup>Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, 180509224@students.sttkd.ac.id  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

### ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of consumer perceptions and service quality on the decisions of users of transportation modes of service at Yogyakarta International Airport in the new normal era of the covid-19 pandemic. Consumer perceptions and service quality play an important role in determining the choice of transportation modes that will be used by consumers in daily mobility which is of course in accordance with the needs of society in the current new normal. The results from this research are expected to be input for service companies to improve the quality of service to passengers according to their needs, give the impression of being safe and comfortable to consumers after using transportation so that consumers will continue to use their preferred transportation and provide this good information to other consumers.

The purpose of this study was to determine the effect of consumer perceptions and service quality on the decisions of service users of transportation modes at Yogyakarta International Airport in the new normal era of the covid-19 pandemic. Therefore, the researcher chose a sample with certain criteria with the number of respondents, namely 100 respondents who were obtained through the distribution of questionnaires. Then the research results are processed in the SPSS software application to produce analysis results.

Based on the results of this study from statistical analysis data, each statement item in this study is valid and the variables are reliable. In testing the hypothesis, it shows that the results of the study with a significance value of  $0.000 < 0.05$ , which means that the hypothesis in this study is accepted. And it can be seen that the known value of R square is 0.454. So it can be explained that the dependent variable (Y) in the model can be explained by the independent variable (X) of 45.4%.

**Keywords:** Consumer Perception, Service Quality, Service User Decisions, Covid-19

### ABSTRAK

Penelitian ini guna untuk menganalisis pengaruh persepsi konsumen dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa moda transportasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta di era new normal pandemi covid-19. Persepsi konsumen dan kualitas pelayanan berperan penting dalam menentukan pemilihan moda transportasi yang akan digunakan konsumen dalam mobilitas sehari-hari yang tentunya sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada new normal saat ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada perusahaan jasa guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang yang sesuai dengan kebutuhan, memberikan kesan aman dan nyaman kepada konsumen setelah menggunakan transportasi sehingga konsumen akan terus menggunakan transportasi pilihannya dan memberikan informasi baik ini kepada konsumen yang lain.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi konsumen dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa moda transportasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta di era new normal pandemi covid-19. Oleh karena itu, peneliti memilih sampel dengan kriteria tertentu dengan jumlah responden yaitu 100 responden yang di dapatkan melalui pembagian kuesioner. Lalu hasil penelitian diolah di aplikasi software SPSS untuk menghasilkan hasil analisa.

Berdasarkan hasil penelitian ini dari data analisis statistik, setiap item pernyataan pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hasil penelitian dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti hipotesis dalam penelitian ini diterima. Dan dapat diketahui bahwa nilai diketahui R square sebesar 0,454. Sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel depeden (Y) dalam model dapat dijelaskan oleh variabel independen (X) sebesar 45,4%.

**Kata kunci :** Persepsi Konsumen, Kualitas Pelayanan Keputusan Pengguna Jasa, Covid-19

## 1. PENDAHULUAN

Dunia penerbangan saat ini sedang berkembang sangat pesat, setiap perusahaan maupun bandara memiliki pelayanan masing-masing yang selalu ditingkatkan demi tercapainya kepuasan pelanggan jasa penerbangan. Salah satu strategi yang dimiliki oleh bandara adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen/pelanggan jasa penerbangan dan selalu mengutamakan keamanan. Sesuai dengan PM 38 tahun 2015 mengenai standar pelayanan angkutan udara maka penyedia jasa angkutan penumpang udara harus memberikan pelayanan yang meliputi pelayanan keamanan, kemudahan dan kenyamanan. Keselamatan harus selalu diutamakan karena merupakan prioritas penting dalam dunia penerbangan sesuai dengan Undang-Undang No 15 tahun 1992.

Akhir-akhir ini seluruh dunia sedang dihebohkan oleh virus yang disebut *Covid 19* atau *Corona Virus Disease 2019* virus ini terus menyebar ke berbagai wilayah di penjuru dunia. *World Health Organization (WHO)* melaporkan kasus virus *covid 19 (Corona Virus Disease 2019)* yang pertama kali ditemukan di Wuhan, China. Kasus virus *covid 19* terus meningkat di dunia sehingga virus tersebut mulai masuk di Indonesia pada 2 Maret 2020 yang diumumkan langsung oleh Presiden Joko Widodo. Pandemi ini meresahkan semua lini masyarakat Indonesia. Akibat dari pandemi *covid 19* ini pemerintah sempat melakukan kebijakan *lock down* di berbagai daerah guna memutus tali penyebaran *covid-19*. Akibat dari *lockdown* ini berdampak pada dunia penerbangan dan transportasi karena tidak beroperasi sehingga menyebabkan kerugian.

Setelah kebijakan *lockdown*, ada kebijakan baru juga yaitu PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang dinyatakan di Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020. Namun demikian tidak akan bisa terus berjalan dengan kebijakan ini dikarenakan akan menghambat seluruh lini masyarakat. Maka dari itu pemerintah melakukan upaya pencegahan *covid-19* dengan adanya kebijakan *New Normal*. *New normal* merupakan kebiasaan baru untuk melakukan aktivitas yang menerapkan protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Bandar Udara Internasional Yogyakarta merupakan bandara baru yang letaknya jauh dari pusat kota, maka dari itu pihak bandara sebisa mungkin menyediakan layanan transportasi yang guna memudahkan penumpang untuk ke bandara dan tentunya dengan faktor-faktor kebutuhan yang sesuai dengan keadaan *new normal* pada saat ini.

Penelitian ini guna untuk menganalisis pengaruh persepsi konsumen dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa moda transportasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta di era *new normal* pandemi *covid-19*. Persepsi konsumen dan kualitas pelayanan berperan penting dalam menentukan pemilihan moda transportasi yang akan digunakan konsumen dalam mobilitas sehari-hari yang tentunya sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada *new normal* saat ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada perusahaan jasa guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang yang sesuai dengan kebutuhan, memberikan kesan aman dan nyaman kepada konsumen setelah menggunakan transportasi sehingga konsumen akan terus menggunakan transportasi pilihannya dan memberikan informasi baik ini kepada konsumen yang lain.

## 2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah dari studi ini sebagai berikut :

- 1.) Apakah persepsi konsumen berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa dalam memilih moda transportasi di bandara Yogyakarta International Airport dalam masa *new normal* pandemi *covid-19* ?
- 2.) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa dalam memilih moda transportasi di bandara Yogyakarta International Airport dalam masa *new normal* pandemi *covid-19* ?
- 3.) Apakah persepsi konsumen dan kualitas pelayanan mempengaruhi dalam memilih moda transportasi di bandara Yogyakarta International Airport dalam masa *new normal* pandemi *covid-19* ?

## 3. MANFAAT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak, antara lain:

### a. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk mengembangkan analisis pengaruh persepsi konsumen dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa dalam memilih moda transportasi bandara Yogyakarta International Airport di masa *new normal* pandemi *covid-*

19, untuk mengetahui kualitas pelayanan seperti apa yang diharapkan pengguna jasa ketika menentukan pilihan transportasi serta dapat digunakan sebagai bahan studi ajar yang berkaitan dengan pengaruh persepsi konsumen dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa dalam memilih moda transportasi di Yogyakarta International Airport.

b. Manfaat praktis

-Bagi Bandara

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan menjadi bahan masukan bagi pihak bandara Yogyakarta International Airport.

-Bagi Perusahaan Jasa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan bahan masukan untuk pihak moda transportasi supaya selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa dan mengetahui kebutuhan konsumen yang diperlukan di moda transportasi di kondisi covid-19 saat ini.

-Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan bagi peneliti. Dan dapat digunakan peneliti untuk memberikan informasi dan manfaat untuk kedepannya.

Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lainnya.

#### 4. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

##### Pengertian Transportasi

Morlok (1991) menyatakan transportasi adalah memindahkan atau mengangkut dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi itu sangat penting karena berhubungan erat dengan aktivitas masyarakat. Transportasi juga adalah suatu hal yang sangat berguna karena adanya transportasi memudahkan kita berhubungan dan berkomunikasi satu sama lain dan juga pengangkutan barang yang diharuskan menggunakan moda transportasi sehingga menjadikan pekerjaan lebih mudah.

Terdapat lima unsur pokok transportasi yang dijelaskan oleh Munawar (2005) dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Teknik Transportasi adalah: Orang yang membutuhkan, barang yang dibutuhkan, kendaraan sebagai alat angkut, jalan sebagai prasarana angkutan, organisasi yaitu pengelola angkutan

##### Kualitas Pelayanan

Seperti yang dijelaskan oleh Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan jasa transportasi adalah kualitas pelayanan yang menjamin keamanan dan kenyamanan penumpang serta kualitas yang selalu meningkat. Kualitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat/konsumen pada saat era new normal tentunya menjadi berbeda disesuaikan dengan kebutuhan konsumen pada saat ini seperti faktor keamanan penumpang satu sama lain agar tidak terpapar virus covid-19.

Menurut Kotler dan Keller (2012) terdapat lima faktor penentu kualitas pelayanan jasa, antara lain: Tangibles (hal-hal yang berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan/kepastian) dan Empathy (empati)

##### Persepsi Konsumen

Persepsi konsumen menurut Pride & Ferrel (2013) adalah proses pemilihan, pengorganisasian, dan penginterpretasian masukan informasi sensorial yang diterima melalui penglihatan, perasa, pendengaran, penciuman dan sentuhan untuk menghasilkan makna.

##### Transportasi Intermoda

Transportasi intermoda merupakan suatu sistem transportasi yang berhubungan yang dapat memindahkan penumpang maupun barang dari titik awal ke titik tujuan, dimana memiliki integrasi jaringan pelayanan dan jaringan prasarana transportasi intermodal yang efektif dan efisien dalam membentuk interkoneksi pada transportasi yang berfungsi untuk memfasilitasi alih moda.

### **Pelayanan Intermoda**

Transportasi merupakan bagian penting dari bagian masyarakat, karena transportasi memiliki kaitan erat dengan lokasi dan kegiatan masyarakat serta ketersediaan barang dan jasa. Menurut Vukan R. Vuchic (1981) menyatakan bahwa tingkat pelayanan merupakan ukuran karakteristik pelayanan secara keseluruhan yang mempengaruhi pengguna jasa. Tingkat pelayanan merupakan komponen penting sehingga pelaku perjalanan tertarik untuk menggunakan suatu produk jasa transportasi.

### **Keputusan Pengguna Jasa**

Keputusan penggunaan jasa biasa disebut keputusan pembelian yang berdasarkan pada pengguna jasa yang memilih jasa yang akan digunakannya yang dipilih dengan menentukan pelayanan yang maksimal. Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia, keputusan adalah sesuatu yang berkaitan dengan putusan, segala sesuatu yang telah ditetapkan.

Keputusan pembelian biasanya sering melibatkan beberapa pilihan lalu pilihan tersebut diambil dari mana yang paling diminati oleh pengguna jasa. Menurut Kotler & Amstrong (2012) bahwa keputusan pembelian merupakan proses keputusan dimana konsumen benar-benar memutuskan untuk menggunakan salah satu produk atau jasa diantara berbagai macam pilihan. Proses pengambilan keputusan biasanya memilih berdasarkan informasi yang di dapatkan lalu mengevaluasi pilihannya. Faktor kenyamanan selama perjalanan, dan keamanan penumpang sangat menjadi prioritas konsumen ketika memilih transportasi pada saat era new normal pandemi covid-19.

Menurut Kotler & Amstrong (2012) proses keputusan pembelian sebagai berikut: Pengenalan kebutuhan, Pencarian informasi, Evaluasi alternative, Keputusan pembelian, dan Perilaku pasca pembelian

### **Penerapan Era New Normal**

Indonesia saat ini sedang dilanda musibah virus covid-19, pandemi covid-19 ini cukup meresahkan seluruh lini masyarakat di Indonesia. Demi tetap terjaganya kestabilan ekonomi di Indonesia maka pemerintah menetapkan era new normal pandemi covid-19 pada saat ini yang untuk melakukan pencegahan terhadap penularan virus covid-19. New normal adalah kebiasaan beraktifitas sehari-hari dengan menerapkan protokol kesehatan yang sudah ditentukan pemerintah dengan ketat guna mencegah terjadinya penularan virus covid-19. Seluruh masyarakat diharuskan menjalani kebiasaan baru ini, kebiasaan ini memang tidak mudah tetapi harus dipatuhi demi kesehatan dan keamanan bersama masyarakat perlu menyiapkan fisik dan mental untuk menghadapi pandemi covid-19 ini. Penerapan era new normal di Indonesia sudah diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam usaha mendukung keberlangsungan pada situasi pandemi saat ini. Adapun kebiasaan baru pada era new normal saat ini adalah dengan menjaga kebersihan diri dengan selalu mencuci tangan/menggunakan hand sanitizer, memakai masker, dan jaga jarak antar orang lain atau social distancing. Protokol kesehatan yang ketat juga diharapkan dapat membantu mengurangi penyebaran virus covid-19 di Indonesia.

### **Moda Transportasi**

Moda transportasi menurut Papacostas (1987) adalah suatu sistem yang memungkinkan orang/barang dapat berpindah dari satu tempat ke tempat lain secara efisien untuk mendukung aktifitas manusia. Transportasi mempunyai peranan yang signifikan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat. Karena transportasi yang akan digunakan disetiap kebutuhan maka tentunya yang diharapkan pengguna jasa adalah transportasi yang terbaik. Dalam penelitian ini, moda transportasi yang dimaksud adalah moda transportasi yang digunakan penumpang untuk mobilitas di Bandar Udara Yogyakarta International Airport yaitu untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang akan menuju bandara maupun dari bandara menuju tempat tujuannya.

#### a. Grab

Grab adalah suatu layanan transportasi yang berbasis online atau melalui aplikasi. Aplikasi Grab ini berasal dari Singapura dan tersedia di berbagai negara di Asia Tenggara yaitu Thailand, Vietnam, Indonesia, Filipina, Malaysia dan Singapura. Dan didirikan pada tahun 2012 oleh Anthony Tan.

#### b. Gojek

Gojek adalah perusahaan teknologi yang melayani jasa ojek berbasis online/aplikasi. Gojek didirikan di Indonesia tahun 2010 oleh Nadiem Makarim.

#### c. Bus Damri

Damri merupakan singkatan dari Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia yang dibentuk berdasarkan Maklumat Kementerian Perhubungan RI No.01/DAMRI/46 tanggal 25 November 1946 dengan tugas yang paling utama yaitu menyelenggarakan angkutan untuk

penumpang atau barang. Saat ini bus damri sudah banyak peminatnya. Bus damri juga melayani penumpang di Bandar Udara Yogyakarta International Airport, baik yang akan menuju ke bandara maupun dari bandara ke tempat tujuan yang dipilih.

- d. Bus satelQu  
Bus ini merupakan salah satu transportasi darat yang dapat digunakan di Bandar Udara YIA. Jika ingin perjalanan menggunakan bus ini bisa di pesan melalui aplikasi traveloka. Untuk estimasi biaya yang diperlukan itu akan tergantung pada rute perjalanan. Biasanya sekitar Rp. 50.000- Rp. 70.000.
- e. Travel  
Travel merupakan moda transportasi melayani satu kota maupun antar kota. Travel melayani penumpang dengan door to door. Travel dapat menjemput pelanggan dimana pelanggan ingin dijemput dan diturunkan.
- f. Taksi  
Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 41 Tahun 1993, taksi merupakan angkutan umum menggunakan mobil yang terdapat tanda khusus serta dilengkapi dengan argometer yang digunakan untuk menghitung tarif layanan. Pelayanan taksi bersistem door to door. Taksi biasanya memiliki rute pemberhentian atau penjemputan yang bebas dapat dimana saja.
- g. Angkutan Sewa/Rental  
Angkutan sewa/rental yang berjenis mobil biasanya untuk jangka waktu singkat maupun sehari-hari. Jasa penyewaan ini biasanya melayani orang yang tidak memiliki angkutan pribadi namun sedang membutuhkan angkutan yang bersifat sewa. Untuk tarif angkutan ini biasanya ditentukan per-jam atau per-hari tergantung perusahaan angkutan sewa tersebut. Untuk persyaratan sewa mobil ini biasanya meninggalkan KTP/BPKB peminjam, tergantung jasa penyewaan tersebut. Biasanya angkutan sewa ini dipilih pengguna jasa karena faktor mudah dan dapat dipakai kemana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan yang sudah disesuaikan dengan sewa kendaraan tersebut.
- h. Kereta Bandara  
Kereta api bandara adalah layanan jasa transportasi untuk menghubungkan antara terminal bandara dan stasiun bandara. Menurut UU Republik Indonesia No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan PP Republik Indonesia Tahun 1998 tentang Prasarana dan Sarana Kereta Api adalah kereta api merupakan kendaraan yang menggunakan tenaga gerak dan bergerak diatas rel (Sefaji, et, al, 2018).  
Kereta api Bandar Udara YIA merupakan sarana penghubung ke Bandar Udara YIA yang jauh dari pusat kota. Kereta ini akan melayani stasiun Yogyakarta, wates dan bandara YIA. Kereta api ini diharapkan bisa membantu mempermudah akses transportasi bagi masyarakat yang akan ke bandara Yogyakarta International Airport dan dapat membantu mengurangi kemacetan lalu lintas menuju bandara.
- i. Perusahaan maxim didirikan oleh Maxim Aleksey Markin di Rusia pada tahun 2003 di kota Chardinsk. Ojek online ini pertama kali dikenal pada tahun 2018 lalu dan di Indonesia sudah ada di 47 kota dan identik dengan warna kuning baik di jaket dan helm drivernya berbeda dengan ojek online yang lain. Maxim memberikan perbedaan diantara ojek online lainnya dikarenakan maxim memberikan harga yang terhitung jauh lebih murah daripada yang lainnya yaitu mulai dari Rp 3.000/km untuk perjalanan motor sedangkan Rp 12.000 untuk mobil. Meski menetapkan harga murah Maxim tetap memberikan penghasilan kepada mitra driver sesuai dengan yang ditetapkan oleh Kementrian Perhubungan. Selain itu maxim memiliki fitur yang dapat menjadwalkan dengan reservasi terlebih dahulu.

### **Pemilihan Moda Transportasi**

Kebutuhan masyarakat terhadap transportasi yaitu transportasi yang memberikan rasa aman, nyaman, dan terjangkau. Dalam pemilihan moda transportasi disesuaikan dengan kebutuhan seperti jarak tempuh, waktu, biaya dan bagaimana kualitas transportasi tersebut. Pemilihan moda transportasi ini tentunya akan menjadi berbeda di setiap individu pengguna jasa disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan para pengguna jasa.

## **5. HIPOTESIS**

Hipotesis menurut Sugiyono (2017) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Persepsi konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan pengguna jasa dalam memilih moda transportasi di Bandar Udara YIA dalam masa new normal pandemi covid-19.

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pengguna jasa dalam memilih moda transportasi di Bandar Udara YIA dalam masa new normal pandemi covid-19.

## 6. METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang ditinjau dari pengujian teori dengan menghubungkan antar variabel dalam penelitian. Dan juga penelitian ini akan mendeskripsikan dari apa yang dilihat, diperoleh ataupun dirasakan. Selanjutnya analisa data ini akan diolah menggunakan analisis statistik.

### Populasi dan Sampel

#### Populasi

Karakteristik dari populasi yang dimaksud adalah penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Jika ditinjau dari bulan April 2022 jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta selama satu bulan tersebut sebanyak 440.000 penumpang

#### Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik non probability sampling dengan menggunakan metode purposive sampling dimana peneliti menetapkan syarat-syarat terlebih dahulu yang harus dipenuhi dalam pemilihan sampel dan pengambilan data. Syaratnya adalah sebagai berikut (Sugiyono (2012): Masyarakat (pengguna jasa) baik laki-laki maupun perempuan yang berusia minimal 17 tahun, masyarakat yang pernah menggunakan jasa transportasi darat di bandara YIA seperti Damri, Satelqu, GRAB&Gojek, Travel maupun kereta api bandara, dan sudah pernah melakukan pemesanan penyedia jasa tersebut di bandara Yogyakarta International Airport minimal satu kali.

### Teknik Pengumpulan Data

#### Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka yaitu dengan cara membaca beberapa acuan yang terdapat dari buku maupun jurnal penelitian. Menurut Nazir (1988) dalam bukunya yang berjudul "Metode Penelitian" mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Lalu catatan-catatan yang menyangkut dengan penelitian ini akan dijadikan sebagai acuan maupun data tambahan dari penelitian ini.

#### Kuesioner/angket

Kuesioner/angket menurut Sugiyono (2017) merupakan teknik pengumpulan data yang dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

#### Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yang di dapatkan akan dijadikan arsip dalam penelitian ini yang akan berguna untuk ilmu kedepannya.

## 7. TEKNIK ANALISIS DATA

### Uji validitas

Menurut Priyanto (2013) jika nilai korelasi antara item dengan total minimal 0,30 maka item tersebut dalam kuesioner dinyatakan valid sebagai alat pengumpulan data.

**Uji reliabilitas**

Menurut Priyatno (2013) merupakan kegiatan menguji kuesioner sebagai alat pengukur gejala pada suatu waktu yang senantiasa akan menunjukkan hasil yang sama dan juga jika nilai Cronbach's Alpha minimal 0,6 maka item dari pernyataan pada kuesioner dinyatakan reliabel.

**Uji parsial (uji t)**

Menurut Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikansi uji t  $< 0,05$  maka disimpulkan secara individual variabel yang independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Uji F**

Uji F menurut Ghozali (2016) menyatakan bahwa uji statistik F menunjukkan variabel independen yang dimasukkan apakah mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

**Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Ghozali (2016) menyatakan bahwa koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model guna memberikan penjelasan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut Ghozali (2018) analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

**8. HASIL DAN PEMBAHASAN****Deskripsi Data**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner terhadap responden. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan sistem barcode kuesioner. Sesuai rumus yang ditentukan, peneliti akan menggunakan 100 sampel yang akan dijadikan responden yang mengisi kuesioner peneliti. Responden yang akan mengisi kuesioner peneliti adalah penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

**Uji validitas**

Pada tabel hasil uji validitas yang dilakukan terhadap 31 responden awal, terbukti bahwa kuesioner yang terdiri dari 25 item pernyataan dengan skor masing-masing adalah valid. Dengan nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,355.

**Uji Reliabilitas**

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas yang dihitung menggunakan aplikasi SPSS, maka diketahui nilai Cronbach's Alpha dari variabel Persepsi Konsumen sebesar 0,681, nilai Cronbach's Alpha dari variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,897, sedangkan hasil nilai Cronbach's Alpha dari variabel Keputusan Penggunaan sebesar 0,810. Hasil tersebut  $> 0,60$  sehinggadapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat diandalkan dalam penelitian atau disebut reliabel.

**Uji parsial (uji t)****Tabel 1 Hasil Output Uji t**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19,066	3,615		5,274	,000
1 PERSEPSI KONSUMEN (TOTAL X1)	1,071	,192	,465	5,579	,000
KUALITAS PELAYANAN (TOTAL X2)	,354	,091	,325	3,891	,000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN (TOTAL Y)

Sumber: Peneliti (2022), Data dolah

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa moda transportasi di bandar udara Internasional Yogyakarta dalam era *new normal* pandemi *covid-19*.

### Uji F

**Tabel 2 Hasil Output Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	967,223	2	483,612	40,317	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1163,527	97	11,995		
	Total	2130,750	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN (TOTAL Y)

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (TOTAL X2), PERSEPSI KONSUMEN (TOTAL X1)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ini artinya hipotesis diterima atau dengan kata lain terdapat hubungan yang signifikan secara bersama-sama antara persepsi konsumen (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan penggunaan jasa (Y)

### Regresi Linear Berganda

**Tabel 3 Hasil Output Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,066	3,615		5,274	,000
	PERSEPSI KONSUMEN (TOTAL X1)	1,071	,192	,465	5,579	,000
	KUALITAS PELAYANAN (TOTAL X2)	,354	,091	,325	3,891	,000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN (TOTAL Y)

Berdasarkan hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai signifikan variabel persepsi konsumen (X1) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi konsumen dengan keputusan penggunaan jasa. Lalu untuk nilai signifikan pada variabel kualitas pelayanan yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya ada pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi di bandar udara Internasional Yogyakarta.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)



**Tabel 4 Hasil Output Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,674 <sup>a</sup>	,454	,443	3,463

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (TOTAL X2), PERSEPSI KONSUMEN (TOTAL X1)

Berdasarkan hasil pada tabel 4.13 diatas, diketahui bahwa nilai diketahui R square sebesar 0,454. Sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel dependen (Y) dalam model dapat dijelaskan oleh variabel independen (X) sebesar 45,4%.

### Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada penumpang yang menggunakan jasa tersebut dapat diketahui bahwa responden paling banyak memilih transportasi kereta bandara sebagai moda transportasi yang efektif digunakan pada saat *new normal* pandemi *covid-19*. Responden sebanyak 100 orang mayoritas responden yaitu memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa yaitu sebanyak 56 responden. Bisa dikarenakan karena pada saat masa penelitian terdapat banyak mahasiswa yang kembali ke Yogyakarta untuk melanjutkan perkuliahnya masing-masing dikarenakan hampir semua kampus akan melaksanakan perkuliahan tatap muka.

Responden menetapkan kereta bandara sebagai transportasi yang diminati ketika di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dikarenakan faktor harga yang sesuai dengan gaya hidup setiap konsumen dan harga tersebut dapat dijangkau oleh kalangan masyarakat manapun, berkualitas dari aspek pelayanan maupun kendaraannya, dan untuk ketepatan waktu kereta bandara akan berangkat dan tiba secara *on time* sesuai dengan yang sudah di jadwalkan dan akan tiba tepat waktu juga di tujuan akhir, ada faktor kemudahan antara lain akses untuk menggunakan kereta bandara jauh lebih mudah daripada transportasi umum lainnya. Untuk jadwal kereta bandara memiliki jadwal tetap di setiap harinya yang dengan mudah dapat diakses, lalu untuk sistem pembelian dan pembayarannya dengan cara calon penumpang dapat membeli tiket di website KA Bandara, Railink atau KAI Access selanjutnya untuk pembayarannya calon penumpang dapat transfer jika melalui website dan jika melalui loket pembelian secara langsung dapat menggunakan kartu debit dengan harga tiket sebesar Rp. 20.000. Hal-hal diatas dapat disimpulkan bahwa kereta bandara aman dan nyaman ketika digunakan untuk mobilitas konsumen di era *new normal* pandemi *covid-19* saat ini.

Pembahasan setiap variabel disajikan berikut dibawah ini:

1. Pengaruh Persepsi Konsumen terhadap Keputusan Penggunaan Moda Transportasi  
Setelah dilakukan proses penelitian lalu analisis statistik oleh aplikasi SPSS, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa memiliki pengaruh positif dan signifikan persepsi konsumen terhadap keputusan penggunaan moda transportasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta pada *new normal* pandemi *covid-19*. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai t hitung yaitu sebesar 5,579 dengan taraf signifikansi 0,000 dan koefisien regresi sebesar 1,071.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Moda Transportasi  
Berdasarkan dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa moda transportasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta pada *new normal* pandemi *covid-19*. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai t hitung variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 3,891 dengan taraf signifikansi 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,354.
3. Pengaruh Persepsi Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Moda Transportasi  
Hasil yang didapatkan dari pengujian diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,454 atau 45,4%. Maka dapat dikatakan bahwa 45,4% keputusan pengguna jasa dalam memilih moda transportasi yang digunakan selama *new normal* pandemi *covid-19* dipengaruhi oleh persepsi konsumen dan kualitas pelayanan, lalu sisanya yaitu 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

### KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan mengenai persepsi konsumen terhadap keputusan penggunaan jasa moda transportasi selama *new normal* pandemi *covid-19*.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan mengenai kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa moda transportasi selama *new normal* pandemi *covid-19*.
3. Hasil yang didapatkan dari pengujian diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,454 atau 45,4% . Maka dapat dikatakan bahwa 45,4% keputusan pengguna jasa dalam memilih moda transportasi yang digunakan selama *new normal* pandemi *covid-19* dipengaruhi oleh persepsi konsumen dan kualitas pelayanan, lalu sisanya yaitu 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

### Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian ini yaitu terdapat pengaruh dari persepsi konsumen dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa moda transportasi maka peneliti berharap setiap transportasi dapat mempertahankan *image/* nama baik dari setiap transportasinya dan tetap meningkatkan kinerja dan kualitas sesuai dengan kebutuhan konsumen pada saat ini. Diharapkan juga setiap transportasi dapat bersaing secara baik dengan memberikan promosi-promosi yang tetap memperhatikan keamanan dan kenyamanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik maka penelitian ini dapat dijadikan referensi. Dan memperbarui dengan indikator-indikator apa saja yang menjadi faktor dalam konsumen menentukan penggunaan moda transportasi di masa *new normal*. Sehingga diharapkan penelitian selanjutnya jauh lebih dapat bermanfaat untuk kepentingan pendidikan.
3. Bagi perusahaan transportasi, saran agar transportasi jauh lebih baik yaitu dengan memperbarui atau meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan pelanggan, dengan indikator-indikator yang sudah di analisis dalam penelitian ini sehingga dapat menjadi strategi baru bagi perusahaan jasa. Memberikan promosi yang tepat sasaran dan menarik perhatian masyarakat untuk memilih transportasi tersebut. Dan transportasi yang masih kurang diminati dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan strategi pemasaran sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memilih menggunakan transportasi tersebut sehingga memang perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar tetap diminati konsumen.
4. Bagi konsumen adalah konsumen dapat mengetahui macam-macam pilihan transportasi dengan keunggulan masing-masing yang diharapkan konsumen dapat memilih sesuai dengan kebutuhan. Lalu saran selanjutnya agar konsumen juga memberikan respon positif terhadap kebijakan transportasi dan tetap memberikan masukan yang membangun untuk pihak transportasi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Accurate. 2021. Jasa Adalah: Pengertian, Ciri-Ciri, Jenis, dan Strategi Pemasaran Perusahaan. Diakses dari <https://accurate.id/bisnis-ukm/jasa-adalah/>
- Agyekum, C., Haifeng H., dan Agyeiwaa A. 2015. Consumer Perception of Product Quality. *Microeconomics and Macroeconomics*. 3(2), 25.
- Albertus Adit. 2020. Padanan Kata New Normal dari Badan Bahasa Kemendikbud. Diakses dari <https://edukasi.kompas.com/read/2020/05/26/152138171/ini-padanan-kata-new-normal-dari-badan-bahasa-kemendikbud>
- Aldila Primasworo, Rifky., Joni, Andreas. 2020. Kinerja Angkutan Umum AG (Arjosari-Gadang) Pada Masa Pandemi Covid-19 Kota Malang. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura*. 5(2), 22.
- Apriliana, Putri. 2010. Analisis Pengaruh Celebrity Endorser, Brand Image dan Persepsi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Produk Sabun Lux. *Skripsi*. Program S1 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Jakarta.
- Arif, Muhammad dan Sari, Sufitri Mulia. 2020. Pengaruh Country origin, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Makanan pada Aplikasi Grab di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Seminar of Social Sciences Engineering & Humaniora*. 2775-4049. 19-25.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Sylvira Ananda dan Abdurrohman, Yusuf. 2021. Pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap Gerakan. Transportasi di Jabodetabek. *Jurnal Logistik*. 14(1), 27.

- Bahari Ilmi, Ahmad. 2013. Pengaruh Segmentasi Pasar terhadap Keputusan Pembelian Produk Telkom Speedy. *Skripsi*. Program S1 Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Malang.
- Batu, Reminta L., Suryani, Nine Inten., dan Septia, Nita. 2020. Pengaruh Harga dan Inovasi Layanan Aplikasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Taksi Express. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*. 1(1), 4-7.
- Bilal, Muhammad., Suharno., dan Dewi, Nourma. 2021. Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan RI No 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Covid 19. *Jurnal Supremasi*. 11(1), 120-121.
- Bramasta, Dandy Bayu. 2020. Update Virus Corona 1 April di Dunia. Diakses dari <https://www.kompas.com/tren/read/2020/04/01/070200365/update-virus-corona-di-dunia-1-april-854608-kasus-di-201-negara-176908>
- CNN Indonesia. 2021. Progress Jalur Kereta Bandara YIA Capai 96,35 Persen. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210719192640-92-669748/progres-jalur-kereta-bandara-yia-capai-9635-persen>
- Detik news. 2020. Turun 95 Persen Penumpang Bandara Yogya Kurang Dari 150 Orang Per Hari. Diakses dari <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-5028097/turun-95-persen-penumpang-bandara-yogya-kurang-dari-150-orang-per-hari>
- DetikNews. 2020. Kapan Corona Pertama Kali Masuk RI. Diakses dari <https://news.detik.com/berita/d-4991485/kapan-sebenarnya-corona-pertama-kali-masuk-ri>
- DJKN. 2020. New Normal Ditengah Pandemi Covid-19. Diakses dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-sidempuan/baca-artikel/13169/New-Normal-di-Tengah-Pandemi-Covid-19.html>
- Elppas. 2017. Apa Itu Grab Ini Penjelasan Mudahny. Diakses dari <https://www.elppas.com/2017/11/apa-itu-grab-ini-penjelasan-mudahnya.html>
- Enggartiaso, Deo., Setiowati., dan Martanto, Rochmat. 2021. Problematika dan Solusi pada Pengadaan tanah Jalur Kereta Api Bandara Yogyakarta International Airport. *Jurnal Tunas Agraria*. 4(1), 41-42.
- Fatona, Siti. 2010. Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*. 1(1), 42.
- Firdausi, Mutiara. 2015. Analisis Pengembangan Penggunaan Moda Akses Bandara International Adisutjipto Yogyakarta. *Tesis*. Program Magister Institut Teknologi Sepuluh November. Surabaya.
- Frankel, J.P. & Wallen N.E. 2016. How to Design and Evaluate Research in Education. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: BP Undip.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: BP Undip.
- Harian Jogja. 2022. Lonjakan Pemudik Lebaran Terlihat di Bandara YIA. Diakses dari <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2022/04/25/514/1100047/lonjakan-pemudik-lebaran-terlihat-di-bandara-yia>
- Hasibuan, Putri Handayani. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pengguna Jasa Damri di Bandara Soekarno-Hatta. *Skripsi*. Program S1 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Hestanto. Bisnis Transportasi Online. Diakses dari <https://www.hestanto.web.id/bisnis-transportasi-online/>  
<https://damri.co.id/>  
<https://www.gojek.com/>  
<https://www.grab.com/id/>
- IDN TIMES. 2019. 4 Fakta tentang Maxim Ojek Online Asal Rusia. Diakses dari <https://www.idntimes.com/business/economy/denny-adhietya/4-fakta-tentang-maxim-transportasi-online-asal-rusia?page=all>
- IDNTimes. 2020. Pilihan Moda Transportasi Dari Jogja ke YIA dan Tarifnya. <https://www.google.co.id/amp/s/jogja.idntimes.com/travel/tips/amp/rijalu-ahimsa-1/5-pilihan-moda-transportasi-dari-jogja-menuju-yia-plus-tarifnya>
- Info Damri. 2021. Tarif Damri YIA ke Jogja & Jadwal Perjalanan Lainnya di 2021. Diakses dari <https://infodamri.com/tarif-damri-yia-ke-jogja/>

- Juniantara, I., & Sukawati, T. 2018. Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 7(11), 5964.
- Kadir, Abdul. 2006. Transportasi: Peran dan Dampaknya dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional. *Jurnal Perencanaan & Pengembangan Wilayah*. 1(3), 121.
- [Kemenkes RI. 2020. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK 01.07/MENKES/328/2020](#)
- Khadijah, S.N dan Dianasari, I.A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa di RS Ibnu Sina kabupaten Gresik. *Jurnal GEMA ekonomi*. 7(2), 220.
- Kompas.com. 2021. Harga Tiket Kereta Bandara YIA dan Syarat Calon penumpang. <https://www.kompas.com/tren/read/2021/09/08/180000865/harga-tiket-kereta-bandara-yia-dan-syarat-calon-penumpang?page=all>
- Kompasiana. 2018. Travel Sebagai Moda Transportasi Door To Door. Diakses dari <https://www.kompasiana.com/liliekpur/5bad746f12ae944c1d2b7223/travel?page=all>
- Kristiyanto C dan Arpan Yunanda. 2020. Analisis Kepuasan Pelanggan Bus Damri Cabang lampung. *GEMA*. 12(1), 11.
- [Moha, & Loindong. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado. Jurnal EMBA. 4\(1\), 577.](#)
- Monica, Azri Maya., Sukanta., dan Winarno. 2021. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa KRL Commuter Line Bekasi Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknik Industri*. 11(1), 17.
- Nazir. 1988. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pantouw, E., Pangemanan, S., dan Tumiwa, J. 2017. Pengaruh Persepsi Konsumen, sikap konsumen terhadap Niat Pembelian dari Produk Label sendiri di Indomaret Manado. *Jurnal EMBA*. 5(2), 241.
- Parvez, N., & Akbar, M. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on customer Loyalty. *ABAC Journal*. 29(1), 25.
- Peraturan Menteri Nomor 38 Tahun 2015
- Prihatma, Gugup T dan Fuadi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Jasa Transportasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rute Merak- Bandara Soekarno Hatta di Perum Damri Kantor Cabang Serang. *Jurnal Ekonomi & Publik*. 16(2), 166.
- Primasari, Niken S dan Ghofirin M. (2021). Sosialisasi Kesiapan Masyarakat Menuju Transaksi Digital di Era New Normal. *Jurnal Altifani*. 1(1), 1.
- Priyanto, Duwi. (2013). Paham Analisa Statistik dengan SPSS. Yogyakarta: Mediakom
- Purwandono, Agung. 2020. Beroperasi Penuh 29 Maret, Ini Rute Damri Menuju Yogyakarta International Airport. Diakses dari <https://www.krjogja.com/berita-lokal/diy/rute-damri-menuju-yogyakarta-international-airport/>
- Purwandono, Agung. 2020. Jadwal Rute SatelQu Menuju Yogyakarta International Airport. Diakses dari <https://www.krjogja.com/berita-lokal/diy/jadwal-rute-satelqu-menuju-yogyakarta-international-airport/>
- Putro, Shandy W., Samuel, Hatane., dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restaurant happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2(1), 2-4.
- Railink. 2022. Schedule. Diakses dari <https://www.railink.co.id/jadwal/en>
- Randheer, K., Al-Motawa A., & J Prince Vijay. 2011. Measuring Commuters Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Public Transportation. *International Journal of Marketing Studies*. 3(1), 21.
- Rifandy, Joshua. 2021. Inilah Perbedaan GrabTaxi dan GrabCar Yang Wajib Diketahui. Diakses dari <https://www.caradaftar.id/perbedaan-grabtaxi-dan-grabcar/>
- RMS. 2021. Pengertian Rental Mobil. Diakses dari <https://rentalmobilsolo.co.id/rental-mobil/>
- Romadhoni, S., Wilopo., dan Sunarti. 2016. Pengaruh Persepsi Konsumen terhadap Citra Perusahaan Survey Pada Konsumen PT Pegadaian cabang Malang Kantor Blimbing. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 40(2), 2.
- Rompis, Samuel., Kawengian, Erlangga., & Jansen, Freddy. 2017. Model Pemilihan Moda Transportasi Angkutan dalam Provinsi. *Jurnal Sipil Statistik*. 5(3), 134.

- Rompis, Samuel., Laloma, Adinda., & Jefferson, Longdong. 2018. Pengaruh Angkutan Online terhadap Pemilihan Moda Transportasi Publik di Kota Manado. *Jurnal Sipil Statistik*. 6(8), 134.
- Roscoe dikutip dalam Sugiyono 2010, Metode Penelitian Bisnis. Salemba Empat. Jakarta.
- Rozieqy, Ahmad. 2020. Penggunaan Media Sosial dalam Memediasi Persepsi Informasi, dan Motivasi terhadap Keputusan Berbelanja Secara Online Pada Shopee. *Jurnal JIMMU*. 5(2), 133.
- Sefaji, Ghavi Yuda., Soedwihajono., dan Nurhadi, Kuswanto. 2018. Kesiapan Aksesibilitas Stasiun Solo Balapan dalam Melayani Trayek Kereta Api Penghubung Bandara Adi Soemarmo dan Kota Surakarta. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Perencanaan Partisipatif*. 13(1), 51-54.
- Setiadinanti, Fianinda dan Nurhayati, Iis Kurnia. 2019. Pengaruh Pemberian Merk Puyo Silky Dessert di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Putera Batam*. 7(1), 49-56.
- Sianipar, & Herman. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*. 4, 268.
- Siburian, T.M., Lubis, N., dan Susanto, H. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Asuransi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 1(1), 1.
- Silaen, Sofar. 2018. Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Bandung: In Media
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Te Tu, Y., Yuh lin S., & Chang, Y. 2011. Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Chain Restaurant. *Journal Information Management and Business Review*. 3(5), 274.
- Wardhani, W., Sumarwan U., dan Yuliati L. 2015. Pengaruh Persepsi dan Preferensi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Hunian Green Product. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. 6(1), 48.
- Yanwardhana, E. 2021. Nasib Bandara Baru Yogya Rp 12 T Masih Sepi, Jauh dari Target. <https://diginews.id/kebocoran-data-pada-aplikasi-ehac-begini-perbedaannya-dengan-aplikasi-pedulilindungi/>.
- Yuly Iryanto, Andy. 2017. Analisis Penggunaan Moda Akses Bandara Udara International Ahmad Yani Semarang. *Tugas Akhir*.
- Yurita, Asra., Makmur., & Afrizal Andi. 2016. Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Matic di Dealer Prima Motor Pasir Pengaraian. *Management Faculty*. 1-4.
- Yusup, Febrianawati. 2018. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmu Kependidikan*. 7(01), 19.