

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT  
MENGUNAKAN ANGKUTAN UMUM DI JAKARTA**

Azweina Dwika Fadhlilah<sup>1</sup>, Mariah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen dan Ilmu Komputer ESQ

**Article History**

Received : 5-Desember-2023  
Revised : 17-Desember-2023  
Accepted : 03-Januari-2024  
Published : 03-Januari-2024

**Corresponding author\*:**

Azweina Dwika Fadhlilah

**Contact:**

[azweina.d.fadhlilah@students.esqbs.ac.id](mailto:azweina.d.fadhlilah@students.esqbs.ac.id)

**Cite This Article:**

Fadhlilah, A. D., & Mariah, M. (2024). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menggunakan Angkutan Umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(01), 36–43.

**DOI:**

<https://doi.org/10.56127/jukim.v3i01.1135>

**Abstract:** *The aim of this research is to determine the influence of user trust and service quality simultaneously on interest in using public transportation in Jakarta. The research uses a quantitative approach using a questionnaire research instrument distributed to 100 respondents using a sampling technique, namely probability sampling. The research results show that user trust and service quality jointly influence interest in using it. And based on the partial test results, it was found that there was an influence between each variable.*

**Keywords:** *Trust, Quality Service And Interest*

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan Pengguna dan Kualitas pelayanan secara simultan terhadap Minat menggunakan angkutan umum di Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan instrumen penelitian kuesioner yang disebar pada 100 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu probability sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat menggunakan. Dan berdasarkan hasil pengujian parsial ditemukan ada nya pengaruh antar masing-masih variabel

**Kata Kunci:** kepercayaan, kualitas layanan, minat.

**PENDAHULUAN**

Kota besar Jakarta, hingga saat ini masih bermasalah dengan kemacetan. Berdasarkan web resmi, pemaparan data TomTom Traffic Index menyebutkan saat ini Jakarta berada pada peringkat 46 kota pada tahun 2021. Kian hari, volume kendaraan di jalan raya terus bertambah 10 sampai 18 persen. Aktivitas masyarakat di era *New Normal* ini, masyarakat kembali beraktivitas seperti sebelum pandemi dimana sudah kembalinya bekerja langsung di kantor, sekolah-sekolah sudah mulai kembali dibuka untuk belajar langsung. Masyarakat Indonesia utamanya di Jakarta, pada saat ini masih cenderung menggunakan kendaraan pribadi. Pada tahun 2021 pengguna kendaraan pribadi di Jakarta mencapai 21,7 juta menurut data BPS Jakarta. Hal ini menyebabkan menumpuknya volume kendaraan di jam-jam padat seperti pagi hari menjelang masuk kantor dan pulang kantor. Berikut data kemacetan berdasarkan web resmi TomTom Traffic Index tahun 2021:



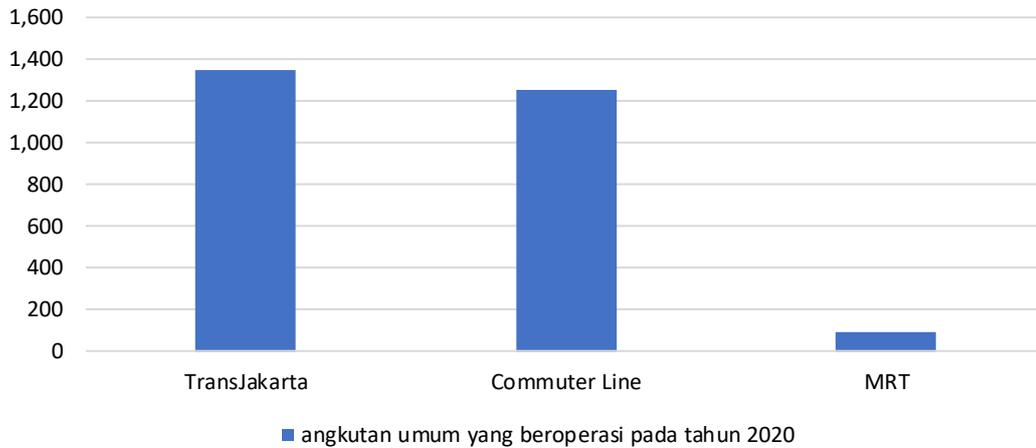
Gambar 1 Persentase kemacetan jakarta tahun 2021  
Sumber: Tomtom Traffic Index

Berikut persentase kemacetan jakarta pada tahun 2021 berdasarkan web resmi tomtom traffic index disebutkan kemacetan jakarta pada bulan Januari sebesar 29%, bulan Februari naik 10% menjadi sebesar 39%, bulan Maret dan April mengalami kenaikan sebesar 2% menjadi 41%, bulan Mei dan Juni terjadi penurunan menjadi 35%, bulan Juli mengalami penurunan untuk yang kedua kalinya menjadi 16%, bulan Agustus mengalami peningkatan lagi menjadi 25%, bulan September kembali mengalami peningkatan menjadi 35%, bulan Oktober lagi mengalami peningkatan menjadi 39%, lalu bulan November meningkat cukup tinggi menjadi 47%, dan terakhir pada bulan Desember menjadi 49%.

Roda aktivitas terus berjalan, menurut data boks penduduk Jakarta dan sekitarnya dan menggunakan angkutan umum sebesar 1,237 Juta. Dan sebagai salah satu penunjang roda aktivitas dibutuhkan moda transportasi. Transportasi sebagai alat pengangkut manusia atau barang dari tempat ke tempat lainnya. Transportasi merupakan suatu alat kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat di Indonesia. Pentingnya alat transportasi bagi masyarakat di Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau, juga perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, laut dan udara guna menjangkau seluruh wilayah di Indonesia. Transportasi juga terbagi menjadi beberapa kategori yaitu transportasi darat, transportasi udara dan laut. Transportasi sebagai pengangkutan juga terbagi menjadi beberapa kategori yaitu angkutan umum, kendaraan pribadi, angkutan logistik.

Moda transportasi yang banyak menyita perhatian masyarakat adalah angkutan umum. Di Indonesia, angkutan umum kian semakin diperbaiki dari segi armada baik angkutan antar kota, provinsi atau dalam kota itu sendiri. Baik pemerintah ataupun swasta semakin memperbaiki armadanya.

### Angkutan umum yang beroperasi pada tahun 2020



Gambar 2 Data jumlah kendaraan umum pada tahun 2020  
 Sumber: databoks.katadata

Berdasarkan gambar 1.2 jumlah kendaraan umum di Jakarta pada tahun 2020, TransJakarta sebanyak 1.347 unit armada, lalu Commuter Line sebanyak 1.525 unit armada, dan MRT sebanyak 96 unit armada yang beroperasi. Kondisi angkutan umum banyak belum memadai karena beberapa masalah seperti sarana/prasarana transportasinya, sumber daya manusia, kendala kedisiplinan penyedia angkutan umum, penumpang, ataupun pengguna jalan. Penataan sistem angkutan umum harus dilakukan secara terpadu untuk sistem transportasi nasional agar bisa mewujudkan tersedianya angkutan umum yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan yang layak.

Pemerintah dengan itu bekerja sama dengan swasta untuk menciptakan angkutan umum yang memadai dan dapat di gunakan oleh semua kalangan masyarakat. Masyarakat di Jakarta enggan memilih angkutan umum yang sudah disediakan oleh pemerintah dan swasta disebabkan oleh pelayanan dan harga yang tidak sebanding. Pengguna angkutan umum merasa hal tersebut memberatkan karena pelayanan yang tidak sesuai SOP. Banyaknya armada angkutan umum dengan kondisi tidak layak jalan yang mempengaruhi banyak permasalahan di jalan raya. Selain dari armada, pengemudi dan awak dari angkutan umum yang mengalami kelelahan dalam mengoperasikan kendaraan dan tingginya volume kendaraan di jalan raya juga bisa menyebabkan masalah yaitu terjadinya kecelakaan lalu lintas. Permasalahan lain yang menyebabkan masyarakat kurang Minat menggunakan angkutan umum adalah adanya pelecehan seksual yang dilakukan baik sesama pengguna angkutan umum ataupun dari awak angkutan umum itu sendiri. Masyarakat khawatir dengan angka pelecehan yang masih tinggi dan para pelaku pelecehan yang dibiarkan masih berada disekitar. Maka dari itu penulis merangkum berita-berita yang berkaitan dengan pelecehan di angkutan umum:

Tabel 1 Berita yang relevan dengan penelitian

Sumber	Tahun	Berita
<a href="http://www.metro.tempo.co">www.metro.tempo.co</a> (Sani, 2022)	2022	Polisi Kejar Terduga Pelaku Pelecehan di Angkot
<a href="http://www.news.detik.com">www.news.detik.com</a> (Ernes, 2022)	2022	Pelecehan di KRL Terjadi Lagi, Ditangkap di Stasiun Buaran Jaktim
<a href="http://www.metro.tempo.co">www.metro.tempo.co</a> (Nurcahyani, 2022)	2022	Siswi SMK Jadi Korban Pelecehan Seksual di Dalam KRL, Pelaku Bermodus Dapat Membuka Aura

www.megapolitan.kompas.com (Mashabi, 2022)	2022	Saat Kasus Pelecehan Seksual di Bus Transjakarta Berakhir Damai
www.news.detik.com (Detik, 2022)	2022	Kekuatan Dunia Maya Pelaku Onani di KRL Ketahuan di Transjakarta

Sumber: Olahan peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 1.1, penyedia angkutan umum baik pemerintah ataupun swasta dituntut memperbaiki pelayanan dari pada ketersediaan angkutan umum yang layak digunakan. Peneliti melakukan pra survei untuk mengetahui permasalahan apa saja yang didapat pada angkutan umum di Jakarta. Pra survei ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *google form* kepada 48 orang responden yang pernah menggunakan angkutan umum di Jakarta. Dalam survei yang peneliti sebar terdapat uraian pengalaman kurang baik yang dialami oleh para pengguna angkutan umum, berikut beberapa pengalaman kurang baik yang dialami oleh para pengguna angkutan umum:

Tabel 2 Pengalaman kurang baik responden

Nama Responden	Jenis Kendaraan	Pengalaman Kurang Baik
Ahmad Marioale Sulolipu	MRT, Commuter Line, Angkot/Mini Bus, TransJakarta	Informasi yang tidak sesuai
Syamsa	MRT, Commuter Line, Angkot/Mini Bus, TransJakarta	Pelecehan seksual dan bus dan krl, informasi yang tidak sesuai
Leni Muliani	MRT, Commuter Line, Angkot/Mini Bus, TransJakarta	Pengemudi ugal-ugalan.
Nurhayati	TransJakarta, MRT	Berdesak-desakan
Audy Putri Adinda	Commuter Line, TransJakarta	Pelecehan di dalam TransJakarta dan ketidaknyamanan antar penumpang/pengguna (bising)

Sumber: Olahan peneliti (2022)

Menurut (Keller, 2017) Minat menggunakan merupakan sesuatu yang muncul setelah menerima adanya rangsangan dari suatu barang/jasa, dari menerima rangsangan timbul adanya ketertarikan untuk mencoba barang/jasa tersebut sampai pada akhirnya muncul keinginan untuk membeli barang/jasa tersebut. Kepercayaan Pengguna adalah kesediaan perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnis. Hal itu tergantung pada sejumlah faktor antar pribadi dan antar organisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebajikan yang dirasakan oleh perusahaan (Keller, 2017). Menurut (Keller, 2017) pengertian dari Kualitas pelayanan merupakan sebuah penilaian dari konsumen terhadap pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan uraian diatas, dengan itu penulis akan menyusun penelitian dengan judul ‘Pengaruh Kepercayaan Pengguna Dan Kualitas pelayanan Terhadap Minat menggunakan Angkutan Umum di Jakarta’.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* yang disebarkan kepada responden yang pernah menggunakan angkutan umum yang di DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai dengan Desember 2022. Dalam jangka waktu tersebut peneliti melakukan pembuatan, penyebaran, pengumpulan dan pengolahan data kuesioner. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang menolak unsur-unsur mengenai realitas sosial, digunakan untuk mengkaji pada populasi tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2018). Populasi penelitian ini, orang yang menggunakan angkutan umum dan memiliki mobilitas di Jakarta. Teknik yang menjadi bagian dari penelitian ini adalah teknik *probability sampling*, teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi populasi untuk menjadi daripada sampel dengan metode *simple random sampling*.

Menggunakan rumus *Slovin*

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

*n* = jumlah minimum sampel

$N$  = populasi  
 $e$  = error limit (0,1)

Berikut minimum sampel berdasarkan rumus diatas:

$$n = \frac{1.127.000}{1 + (1.127.000 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{1.127.000}{11.271}$$

$$n = 99,99$$

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis regresi linear bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Pada penelitian ini menggunakan program IBM SPSS Statistic versi 25 dan analisis regresi linear yang digunakan adalah regresi linear berganda karena variabel independen ada 2 variabel. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepercayaan Pengguna (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah mMinat menggunakan (Y). Hasil perhitungan analisis uji regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 1 Uji Regresi Linear Berganda

<b>Coefficients</b>	
<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>
	<b>B</b>
Constant	1,237
Kepercayaan Pengguna	0,404
Kualitas pelayanan	0,467

Variabel terikat: Minat menggunakan

Sumber: Olahan peneliti (2022)

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + e$$

$$\text{Minat menggunakan} = 1,237 + 0,404 + 0,467 + e$$

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel Kepercayaan Pengguna (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) terhadap Minat menggunakan (Y). Pada penelitian ini menggunakan program IBM SPSS Statistic versi 25. Hasil perhitungan analisis uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

<b>Model Summary</b>	
<i>Model</i>	<i>Adjust R Square</i>
1	0,825

Sumber: Olahan peneliti (2022)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepercayaan Pengguna (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Minat menggunakan (Y). Jika signifikansi t hitung < t tabel maka Ho diterima atau Ha ditolak. Jika signifikansi t hitung > t tabel maka Ho ditolak atau Ha diterima. Dalam penelitian ini t tabel dapat dicari pada tabel statistik dan ditentukan dengan nilai signifikansi sebesar 0,1 dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Sehingga nilai t tabel adalah 1,660 yang diperoleh dari  $df = n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$  maka nilai t tabelnya adalah 1,660. Hasil perhitungan analisis uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Uji t

<b>Coefficients</b>				
<b>Model</b>	<b>Nilai t Hitung</b>	<b>Sig.</b>	<b>Nilai t Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Kepercayaan Pengguna	3,401	0,01	1,660	Berpengaruh Signifikan
Kualitas pelayanan	7,367	0,00	1,660	

Sumber: Olahan peneliti (2022)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen atau tidak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepercayaan Pengguna (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Minat menggunakan (Y). Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan F hitung dan F tabel. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. F tabel dapat dicari pada tabel statistik dengan nilai signifikansi 0,1 dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Sehingga nilai F tabel dalam penelitian ini adalah 2,36 yang diperoleh dari  $df(1) = k - 1 = 3 - 1 = 2$  dan  $df(2) = n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$ , maka nilai F tabelnya adalah 2,36. Hasil perhitungan analisis uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Uji F

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1529.434	2	764.717	234.053	.000 <sup>b</sup>
	Residual	316.926	97	3.267		
	Total	1846.360	99			

A. Dependent Variable: Minat.Menggunakan

B. Predictors: (Constant), Kualitas.Pelayanan, Kepercayaan

Sumber: Olahan peneliti (2022)

Pembahasan dari hasil pengolahan analisis uji hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  (Adjusted R Square) sebesar 0,825 atau 82,5%. Hal ini menunjukkan persentase pengaruh variabel independen Kepercayaan Pengguna dan Kualitas pelayanan terhadap variabel dependen Minat menggunakan sebesar 82,5% sedangkan sisanya 17,5% dipengaruhi oleh faktor variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan hasil uji t antara variabel Kepercayaan Pengguna (X1) terhadap variabel Minat menggunakan (Y) menunjukkan t hitung sebesar 3,401. Yang artinya bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,401 > 1,660$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,01 < 0,1$ . Hasil ini menyatakan bahwa variabel Kepercayaan Pengguna (X1) berpengaruh signifikan terhadap Minat menggunakan (Y). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Putrianti & Samuel, 2018) yang menjelaskan bahwa Kepercayaan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Minat menggunakan/beli.
3. Berdasarkan hasil uji t antara variabel Kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel Minat menggunakan (Y) menunjukkan menunjukkan t hitung sebesar 7,367. Yang artinya bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel} = 7,367 > 1,660$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,1$ . Hasil ini menyatakan bahwa variabel Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Minat menggunakan (Y). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
4. Berdasarkan tabel diatas hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 234,053. Artinya  $F_{hitung} > F_{tabel} = 234,053 > 2,36$ . Hal ini menjelaskan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen yaitu Kepercayaan Pengguna (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Minat menggunakan (Y). hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Putrianti & Samuel, 2018), menyatakan bahwa Kepercayaan Pengguna dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat menggunakan.

### KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kepercayaan Pengguna (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat menggunakan (Y). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Putrianti & Samuel, 2018) yang menjelaskan bahwa Kepercayaan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Minat menggunakan/beli transportasi *online*. Maka dengan itu penyedia angkutan umum dapat meningkatkan hal-hal yang mempengaruhi Kepercayaan Penggunaan terhadap Minat menggunakan, seperti jaminan keamanan dan juga kejujuran dari penyedia angkutan umum.
2. Variabel Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat menggunakan (Y). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Lesmana et al., 2020), menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan terhadap Minat menggunakan/beli (studi kasus pelabuhan bandar bakau). Maka dengan itu penyedia angkutan umum dapat meningkatkan hal-hal yang mempengaruhi Kualitas pelayanan terhadap Minat menggunakan, seperti kehandalan dari petugas angkutan umum, bentuk kebersihan halte/stasiun, empati dari petugas angkutan umum, dll.
3. Variabel independen yaitu Kepercayaan Pengguna (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Minat menggunakan (Y). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Putrianti & Samuel, 2018), menyatakan bahwa Kepercayaan Pengguna dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat menggunakan transportasi *online*. Maka dengan itu penyedia angkutan umum dapat menambahkan hal-hal yang dapat memperbaiki dan menjamin pengguna hingga pengguna Minat menggunakan angkutan umum.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdullah, T. (2019). *Manajemen Pemasaran*. PT.Rajagrafindo Persada.
- [2] Detik, T. (2022). *Kekuatan dunia maya pelaku onani di KRL ketahuan di transjakarta*.
- [3] Ernes, Y. (2022). *Pelecehan di KRL Terjadi Lagi, Pelaku Ditangkap di Stasiun Buaran Jaktim*.
- [4] Ghozali. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- [5] Keller, K. (2017). *manajemen pemasaran*.
- [6] Kospandani, R., & Wahyudi, L. (2021). Public Transportation Trust and Satisfaction During the Covid-19 Pandemic: Study on Electric Train Services in Kai Commuter Region 6 Yogyakarta. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 5(05), 2021. www.ijebmr.com
- [7] Lesmana, A. Y., Rama, A., Barusman, P., & Virgawenda, T. M. B. (2020). *Effect of Pricing and Quality of Service on Intention to Purchase ( Case Study at Bandar Bakau Jaya Port of South Lampung Regency ) Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Intention To Purchase ( Studi Kasus Pada Pelabuhan Bandar Bakau Jaya*. 14(2), 87–95.
- [8] Mashabi, S. (2022). *Saat kasus pelecehan seksual di bus transjakarta berakhir damai*.
- [9] Mowen, J., & Minor, M. (2013). *perilaku konsumen*. erlangga.
- [10] Ninla Elmawati Falabiba, Anggaran, W., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Wiyono, B. ., Ninla Elmawati Falabiba, Zhang, Y. J., Li, Y., & Chen, X. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 5, Issue 2, pp. 40–51).
- [11] Nurcahyani, N. (2022). *Siswi SMK Jadi Korban Pelecehan Seksual di Dalam KRL, Pelaku Bermodus Dapat Membuka Aura*.
- [12] Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*.
- [13] Putrianti, A. S., & Samuel, H. (2018). The Analysis of E-service Quality, Customer Trust, Perceived Value, and Behavioral Intention on Online Transportation in Surabaya. *Petra International Journal of Business Studies*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.9744/ijbs.1.1.1-10>
- [14] Sani, A. F. I. (2022). *Polisi Kejar Terduga Pelaku Pelecehan di Angkot*.

- [15] Sedayu, A., & Salsabilla, W. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekuivalensi*, 7(2), 250–264. <https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v7i2.579>
- [16] Sugiyono. (2018). *metode penelitian manajemen* (setiyami (ed.); ke-6). alfabeta.
- [17] Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran strategik: mengupas pemasaran strategik, branding strategik, customer satisfaction, strategi kompetitif hingga e-marketing*.
- [18] Zahara, Z., Rombe, E., Ngatimun, N., & Suharsono, J. (2021). The effect of e-service quality, consumer trust and social media marketing on intention to use online transportation services. *International Journal of Data and Network Science*, 5(3), 471–478. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.4.001>