

# Pengaruh Penggunaan Pembayaran Digital dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penumpang dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening Pada Trans Jatim

Disusun oleh :

Steven Owen Purnawan  
236110100007

Dosen Pembimbing :

Dr. Sigit Hermawan, SE., M.Si.

Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Februari, 2025



# Pendahuluan

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mobilitas perkotaan, terutama dalam menyediakan layanan yang cepat, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Bus Trans Jatim Koridor I, yang diluncurkan pada Agustus 2022, telah mengalami peningkatan jumlah penumpang yang signifikan, menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan ini. Untuk meningkatkan efisiensi transaksi dan mengurangi ketergantungan pada uang tunai, sistem pembayaran digital telah diadopsi. Namun, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan, aksesibilitas, dan kepuasan penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pembayaran digital dan aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang dengan kualitas layanan sebagai variabel perantara, guna memberikan wawasan bagi pengembangan sistem transportasi umum yang lebih efisien dan berkelanjutan.

**Tabel 1.** Jumlah Penumpang Bus Trans Jatim Koridor 1 Bulan Agustus 2022 – Maret 2023 [3]

Month	Number of Passengers	Passengers/Day	Load Factor
August 2022	45.984	1.810	84,67%
September 2022	106.881	4.136	86,13%
October 2022	126.968	4.194	100,92%
November 2022	119.356	3.428	116,06%
December 2022	119.753	2.572	155,21%
January 2023	107.368	2.868	124,78%
February 2023	96.347	2.597	123,67%
March 2023	22.424	556	134,38%
Total	754.081	22.161	115,73%



# Rumusan Masalah

- Bagaimana pengaruh pembayaran digital terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Jatim?
- Bagaimana pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang?
- Apakah kualitas layanan berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara pembayaran digital dan aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang?



[www.umsida.ac.id](http://www.umsida.ac.id)



[umsida1912](https://www.instagram.com/umsida1912/)



[umsida1912](https://twitter.com/umsida1912)



universitas  
muhammadiyah  
sidoarjo



[umsida1912](https://www.youtube.com/umsida1912)



# Tujuan Penelitian

- Menganalisis pengaruh pembayaran digital terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Jatim.
- Menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang.
- Mengetahui peran kualitas layanan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara pembayaran digital dan aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang.



[www.umsida.ac.id](http://www.umsida.ac.id)



[umsida1912](https://www.instagram.com/umsida1912/)



[umsida1912](https://twitter.com/umsida1912)



universitas  
muhammadiyah  
sidoarjo

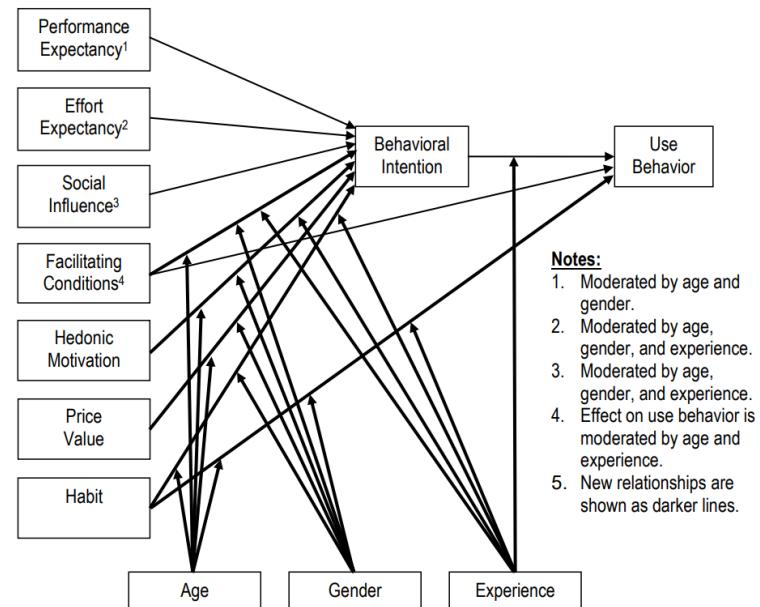


[umsida1912](https://www.youtube.com/umsida1912)



# Metode

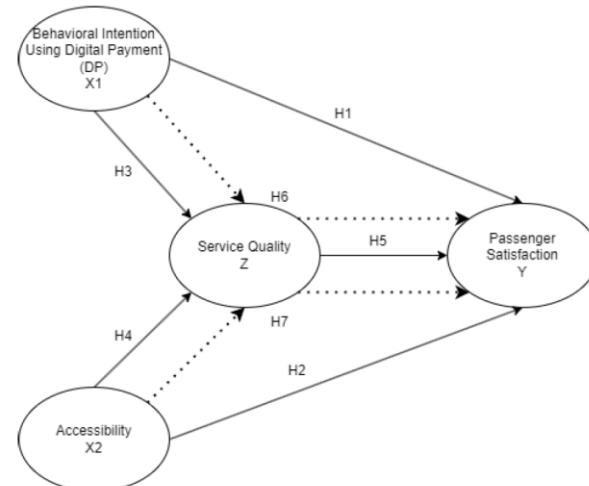
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 238 responden pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Sampel dipilih dengan metode non-probability sampling (accidental sampling). Data dikumpulkan melalui kuesioner dan sumber sekunder dari literatur terkait. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan software SmartPLS. Model penelitian didasarkan pada Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) untuk menguji hubungan antara pembayaran digital, aksesibilitas, kualitas layanan, dan kepuasan penumpang.



# Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan model UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2) untuk menganalisis hubungan antara pembayaran digital (X1), aksesibilitas (X2), kualitas layanan (Z), dan kepuasan penumpang (Y). Model ini dikembangkan untuk mengevaluasi penerimaan teknologi dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan pembayaran digital.

Dalam model ini, kualitas layanan berperan sebagai variabel intervening yang menghubungkan pembayaran digital dan aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang. Selain itu, variabel sekunder seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, harga, dan kebiasaan digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi pembayaran digital dalam layanan Bus Trans Jatim.



# Hasil dan Pembahasan

Setelah mensurvei 238 penumpang Trans Jatim, ditemukan bahwa 53,55% responden adalah laki-laki dan 46,45% adalah perempuan. Rata-rata, usia mereka berkisar antara 18 hingga 50 tahun, dan mereka telah menggunakan pembayaran digital untuk layanan Trans Jatim selama sekitar dua tahun. Tabel 3 menampilkan hasil yang dihasilkan oleh SmartPLS untuk setiap indikator konstruk, sedangkan Tabel 4 menampilkan hasil pemeriksaan validitas diskriminan yang membandingkan korelasi antara variabel dengan akar AVE. Hal ini didukung oleh metode Kriteria Fornell Larcker, yang mengukur variasi komponen konstruk yang dikumpulkan dari indikatornya berdasarkan tingkat kesalahan. Setelah ini, konstruk terbukti memiliki keandalan yang solid dan konsisten. Uji reliabilitas komposit dan uji alpha Cronbach dilakukan untuk memastikan tidak ada masalah terkait pengukuran yang ditampilkan pada Tabel 3.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, proses bootstrapping dapat dievaluasi dengan memeriksa nilai koefisien parameter dan nilai t-statistik signifikan yang disediakan dalam algoritma laporan bootstrapping. Tabel 5 menampilkan hasil ini, membandingkan nilai t-tabel dengan t-hitung (t-statistik) untuk menentukan signifikansinya pada alpha 0,05 (5%) = 1,96. Analisis mengungkapkan pengaruh positif yang signifikan secara keseluruhan, kecuali untuk variabel Pengaruh Sosial (SI), yang tidak menunjukkan dampak yang signifikan pada variabel Pembayaran Digital (DP) dengan nilai T 0,551 dan nilai-p 0,582. Lebih lanjut, Tabel 6 menggambarkan efek tidak langsung positif yang signifikan dari variabel Pembayaran Digital (DP) dan Aksesibilitas (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) melalui variabel Kualitas Layanan (Z). Gambar 5 menunjukkan hasil bootstrapping.



# Hasil dan Pembahasan

**Tabel 3.** Convergent Validity, Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Construct-Items	Loading	AVE	Cronbach's Alpha
Behavioral Intention	0,934		
Using Digital Payment	0,921 0,931	0,883	0,921
Accessibility	0,922 0,849 0,918 0,910	0,81	0,922
Passenger Satisfaction	0,898 0,891 0,872	0,787	0,865
Service Quality	0,907 0,872 0,905 0,933 0,906	0,819	0,945
Effort Expectancy	0,879 0,908 0,917	0,812	0,884
Facilitating Conditions	0,922 0,936 0,914	0,854	0,914
Habit	0,939 0,907 0,951	0,869	0,925
Hedonic Motivation	0,955 0,945 0,955	0,906	0,948
Performance Expectancy	0,936 0,842 0,934 0,844	0,792	0,912
Price Value	0,957 0,936 0,943	0,895	0,941
Social Influence	0,924 0,924 0,909	0,844	0,908



# Hasil dan Pembahasan

Tabel 4. Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)

	AK (X2)	DP (X1)	EE	FC	H	HM	KP (Y)	KPE (Z)	PE	PV	SI
Accessibility	0,900										
Behavioral Intention											
Using Digital Payment		0,452	0,929								
Effort Expectancy	0,458	0,815	0,901								
Facilitating Conditions	0,525	0,881	0,804	0,924							
Habit	0,425	0,819	0,688	0,812	0,932						
Hedonic Motivation	0,191	0,595	0,496	0,569	0,520	0,952					
Passenger Satisfaction	0,803	0,515	0,409	0,524	0,495	0,239	0,887				
Service Quality	0,634	0,439	0,331	0,51	0,497	0,212	0,700	0,905			
Performance Expectancy	0,543	0,766	0,802	0,733	0,648	0,414	0,438	0,273	0,890		
Price Value	0,502	0,856	0,751	0,892	0,807	0,553	0,551	0,538	0,675	0,946	
Social Influence	0,426	0,759	0,76	0,801	0,671	0,616	0,422	0,411	0,671	0,766	0,919



# Hasil dan Pembahasan

Tabel 5. Hypothesis Test

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Accessibility -> Passenger Satisfaction	0,561	0,563	0,045	12,379	<b>0,000</b>
Accessibility -> Service Quality	0,547	0,544	0,057	9,549	<b>0,000</b>
Behavioral Intention Using Digital Payment -> Passenger Satisfaction	0,137	0,139	0,046	2,970	<b>0,003</b>
Behavioral Intention Using Digital Payment -> Service Quality	0,192	0,194	0,054	3,547	<b>0,000</b>
Effort Expectancy -> Behavioral Intention Using Digital Payment	0,166	0,158	0,058	2,862	<b>0,004</b>
Facilitating Conditions -> Behavioral Intention Using Digital Payment	0,254	0,238	0,081	3,133	<b>0,002</b>
Habit -> Behavioral Intention Using Digital Payment	0,198	0,227	0,092	2,154	<b>0,032</b>
Hedonic Motivation -> Behavioral Intention Using Digital Payment	0,107	0,109	0,039	2,740	<b>0,006</b>
Service Quality -> Passenger Satisfaction	0,285	0,281	0,045	6,300	<b>0,000</b>
Performance Expectancy -> Behavioral Intention Using Digital Payment	0,159	0,16	0,058	2,731	<b>0,007</b>
Price Value -> Behavioral Intention Using Digital Payment	0,202	0,188	0,091	2,219	<b>0,027</b>
Social Influence -> Behavioral Intention Using Digital Payment	-0,031	-0,028	0,055	0,551	<b>0,582</b>

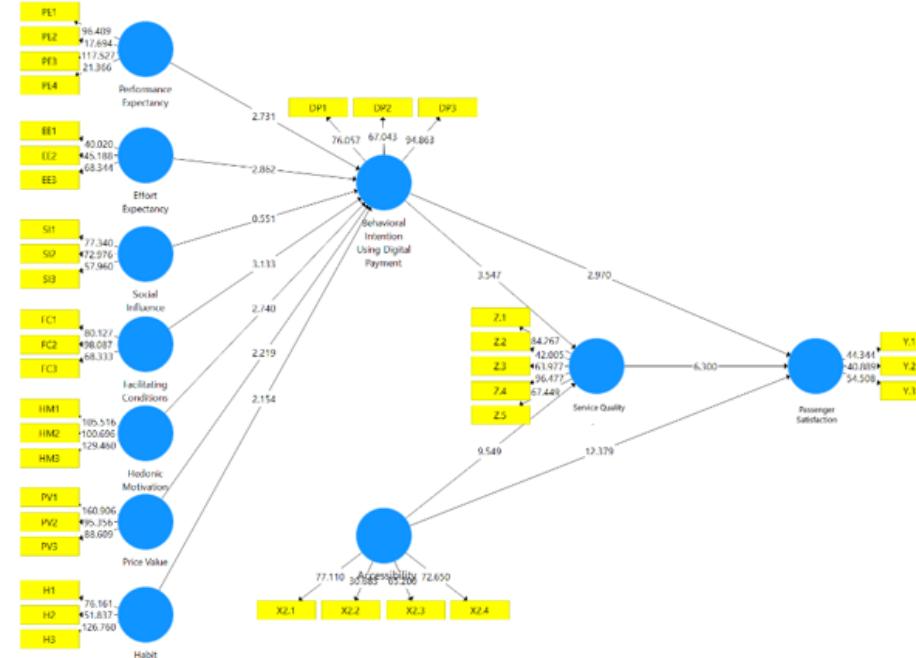


# Hasil dan Pembahasan

**Tabel 6.** Indirect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Accessibility -> Passenger Satisfaction	0,156	0,153	0,028	5,547	0,000
Behavioral Intention Using Digital Payment -> Passenger Satisfaction	0,055	0,055	0,020	2,766	0,006

**Gambar 5.** Bootstrapping



# Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembayaran digital dan aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Jatim, dengan kualitas layanan sebagai variabel perantara yang memperkuat hubungan tersebut. Aksesibilitas memiliki dampak lebih besar dibandingkan pembayaran digital dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, kondisi yang memfasilitasi, dan kebiasaan turut memengaruhi niat penggunaan pembayaran digital, sementara pengaruh sosial tidak memiliki dampak signifikan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan kualitas layanan dan aksesibilitas dalam mendukung sistem transportasi yang lebih efisien dan ramah pengguna.



# Simpulan

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas dan pembayaran digital berkontribusi terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Jatim, dengan kualitas layanan sebagai faktor kunci dalam memperkuat hubungan tersebut. Aksesibilitas memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan pembayaran digital dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Faktor seperti ekspektasi kinerja dan kondisi yang memfasilitasi turut mendorong adopsi pembayaran digital, sementara pengaruh sosial tidak signifikan. Untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi umum, pemerintah dan pengelola harus fokus pada peningkatan aksesibilitas, optimalisasi sistem pembayaran digital, serta penyediaan layanan yang lebih efisien dan nyaman bagi pengguna.



# LOA



**Jurnal  
Organisasi dan Manajemen**  
*Organization and Management Journal*

Journal Homepage: <https://jurnal.ut.ac.id/index.php/jom>

## Letter of Acceptance

No. 112/JOM-UT/VII/2025

Dear Steven Owen Purnawan  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Based on the result of blind review process, we have reached a decision regarding your submission to Jurnal Organisasi dan Manajemen.

Title : The Impact of Digital Payment Usage and Accessibility on Passenger Satisfaction with Service Quality as an Intervening Variable at Trans Jatim  
List of Authors : Steven Owen Purnawan, Sigit Hermawan, Rita Ambarwati Sukmono, Zatul Karamah Ahmad Baharul Ulum, Tariq Tawfeeq Yousif Alabdullah

It is our pleasure to inform you that your submission is: **Accept the Submission**

The article will be publishing in Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 21 No. 1 2025. Everything that concern for complete the requirement of publishing, we will inform you through an electronic mail.

We thank you for your contribution and support.

Sincerely,  
Editor in Chief  
  
Dr. Ety Puji Lestari, S.E, M.Si



# Website Jurnal

The screenshot shows the homepage of the Jurnal Organisasi dan Manajemen (JOM) website. The header features the JOM logo (yellow square with blue 'JOM' text) and the journal title 'Jurnal Organisasi dan Manajemen' in large blue letters. Below the title is a decorative graphic of overlapping circles in yellow, blue, and teal. The ISSN information (e-ISSN: 2442 - 9155 | print ISSN: 2085 - 9686) is displayed. The navigation bar includes links for Home, About, Issues, Announcements, Contact, and Search, along with a user icon for 'fuhsewen'. A search bar with a magnifying glass icon is also present. On the left, there's a thumbnail of the journal cover and information about the Chief Editor, Etty Puji Lestari from Universitas Terbuka. The central content area is titled 'About the Journal' and describes JOM as a media for practitioners, researchers, and academics. It lists the journal's publication details: ISSN 2442-9155 (Online) | ISSN 2085-9686 (Printed). A sidebar on the right contains links for 'Citedness in Google Scholar', 'Citedness in Scopus', 'TEMPLATE', and 'PARTNERSHIP'.



[www.umsida.ac.id](http://www.umsida.ac.id)



[umsida1912](#)



[umsida1912](#)

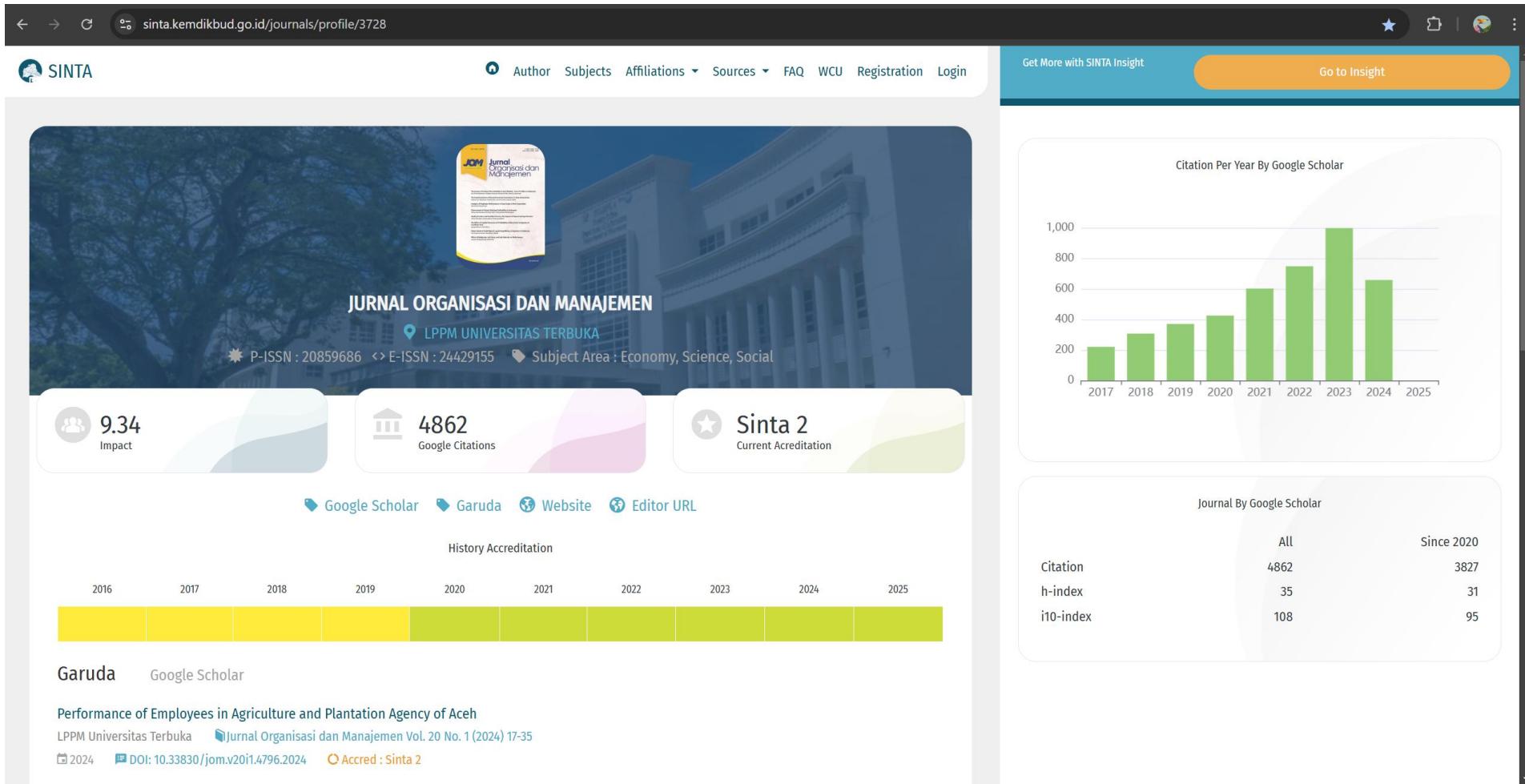


universitas  
muhammadiyah  
sidoarjo



[umsida1912](#)

# Terindeks Sinta 2



# Hasil Review

jurnal.ut.ac.id/index.php/jom/authorDashboard/submission/9958

Jurnal Organisasi dan Manajemen

← Back to Submissions

9958 / Purnawan

Workflow

Submission

Round 1

Round 2

Review

Name

First stage revision

**First stage revision**

**Participants**

Sucihatiningsih Dian Wisika Prajanti (swisikaprajanti)  
Steven Owen Purnawan (fuhsewen)

**Messages**

Note

Dear Author,

Please improve your writing through correction notes from our review team and adjust the writing format to our template (attached file). If the revision process has been completed, please attach the following 3 files:

1. The initial file of the manuscript when submitting.
2. Correction script file marked with tracking changes and comments.
3. Plagiarism check results files, with a maximum value of 20%.

We are waiting for the completeness of the revised file from you. If you have any questions, please contact the following number 08999626158.

Thank You,

Regards.

[9958-Article Text-Reviewer 1.docx](#) [9958-Assessment Form-Reviewer 2.doc](#) [9958-Article Text-Reviewer 2.docx](#)  
[9958-Assessment Form-Reviewer 3.doc](#) [1.JOM\\_Template..docx](#)

► Dear Mrs. Sucihatiningsih Dian Wisika Prajanti,

With respect,

I have completed the revision of the manuscript based on the provided correction notes and have formatted it according to the attached template. Kindly





DARI SINI PENCERAHAN BERSEMI