

Pengaruh *Win – Win Transportation Solution* dan *Innovation Terhadap Service Quality* pada Bus Transjakarta di Halte Harmoni Jakarta

Anggi Chintya Trisnawati ¹, Tuswoyo ^{2*}

^{1,2} Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Institut STIAM, Jakarta Indonesia

E-mail : anggichintya91@gmail.com¹ ; tuswoyoadmojo@yahoo.co.id²

* corresponding author

ARTICLE INFO

Keywords

Win – Win Transportation Solution, Innovation, Service Quality

ABSTRACT

The background of this thesis is that there are still several problems that occur on the Transjakarta Bus and at Jakarta Harmoni Bus Stop. As with the burning incident of the Transjakarta Bus, a theft case at the Harmoni Bus Stop. Whereas the Transjakarta Bus is a mode of public transportation that should be able to provide security and comfort to Transjakarta Bus users. To overcome some of these problems, an alternative method is needed, namely the Win – Win Transportation Solution and Innovation. This method is helpful so that no one feels disadvantaged, both from the manager and the passengers, and can also attract the community attention more people are expected to use Transjakarta Buses in carrying out their activities. Problem formulation : (1) How big is the effect of Win – Win Transportation Solution to the improvement of Service Quality of Transjakarta Buses at Jakarta Harmoni Bus stop. (2) How big is the effect of Innovation to the improvement of Service Quality of Transjakarta Buses at Jakarta Harmoni Bus Stop. (3) How big is the effect of Win – Win Transportation Solution and Innovation together (simultaneously) on improving Service Quality on Transjakarta Buses at Jakarta Harmoni Bus Stop. Research methods : quantitative approach with associative problem formulation and survey methods. The population in this study is 170.000 Transjakarta Bus users. The sampling technique in this study is accidental sampling and uses the Slovin formula with a Margin of Error 10% / 0,10 and a sig value of 5% / 0,05. From here, the number of samples in this study is obtained for 100 people. Research results : (1) There was a partial influence between Win – Win Transportation Solution to Service Quality because the value was count $t_{count} > t_{table}$ (5,987 > 1,984). (2) There was a partial influence between Innovation to Service Quality because the value was $t_{count} > t_{table}$ (4,285 > 1,984). (3) There was a simultaneous influence between Win – Win Transportation Solution and Innovation to Service Quality because the value was F_{count} (60,914) > than F_{table} (3,09).

PENDAHULUAN

Kota Jakarta sebagai Ibu Kota Negara merupakan sebuah kota yang didalamnya mencakup semua aktivitas warganya dan juga memiliki fungsi sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, industri, jasa, pendidikan, dan budaya yang difasilitasi dengan pusat rekreasi dan pariwisata serta pelayanan perkotaan bertaraf nasional bahkan internasional. Untuk menunjang semua aktivitas di Jakarta, maka kebutuhan akan pelayanan jasa transportasi yang nyaman dan aman serta berkualitas kini menjadi

tuntutan bagi masyarakat Jakarta. Maka, Pemerintah DKI Jakarta membuat terobosan baru yaitu dengan membuat transportasi publik yang berbasis bus berbahan bakar gas yang ramah lingkungan. Bus tersebut dinamakan Bus Transjakarta dan dioperasikan pertama kali pada tanggal 15 Januari 2004 oleh PT.Transportasi Jakarta. Total koridor Bus Transjakarta tahun 2019 kini sudah mencapai 13 koridor.

Namun, meskipun saat ini Bus Transjakarta sudah memiliki banyak koridor, masih terdapat beberapa permasalahan yang harus menjadi perhatian bagi pihak pengelola Bus Transjakarta. Dalam penelitian Putri Yulfa Rianti dan Retnowati WD Tuti (2017) yang berjudul Kualitas Pelayanan Transjakarta *Busway* di DKI Jakarta mengemukakan bahwa berikut ini beberapa komplain atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna Transjakarta :

1. Bidang Pengendalian yang terdiri dari keluhan untuk pramudi dan satgas dari Transjakarta.
2. Operasional Bus yang terdiri dari keluhan masalah headway dan masalah teknis.
3. Operasional Tiket yang terdiri dari keluhan untuk petugas tiket, mesin, untuk masalah teknis dan fisik.
4. Bidang Sarana dan Prasarana yang terdiri dari untuk petugas halte, dan keadaan CCTV.
5. Masalah informasi berkaitan dengan arah rute dan tempat.

Rincian jumlah komplain masyarakat atau pengguna Transjakarta di DKI Jakarta tersebut di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta masih kurang baik, terbukti dengan masih banyaknya tingkat komplain dari pelanggan Transjakarta.

Pernah terdapat beberapa kasus atau kejadian buruk yang menimpa Bus Transjakarta maupun pengguna Bus Transjakarta. Seperti kejadian terbakarnya Bus Transjakarta yang dilansir oleh inews.id pada tanggal 19 Februari 2019, kejadian ini terjadi di Jalan Pos Raya dekat Halte Juanda, Jakarta Pusat pada hari Senin (18/2/2019) malam. Lalu kasus kedua yang peneliti bahas seperti yang dilansir oleh Suara.com pada tanggal 21 Februari 2016, seorang calon penumpang Bus Transjakarta mengalami kasus pencopetan atau pencurian di Halte Harmoni Jakarta. Lalu kasus yang ketiga yaitu akibat jumlah koridor yang banyak di Halte Harmoni Jakarta, Halte Harmoni menjadi titik utama penumpukan penumpang Bus Transjakarta. Lalu permasalahan ekonomi seperti yang dilansir dari koran.tempo.co pada tanggal 22 Juni 2020, Direktur Utama PT Transportasi Jakarta yaitu Bapak Sardjono Jhony Tjitrokusumo akan mengkaji kenaikan tarif Transjakarta pada tahun ini. Lalu dilihat dari permasalahan sosial seperti yang dilansir dari liputan6.com pada tanggal 23 Juni 2019, Pengamat Tata Kota yaitu Yayat Supriatna menilai jaringan moda transportasi publik di Jakarta belum terhubung dengan struktur tata kota. Lalu permasalahan sosial selanjutnya seperti dilansir oleh nationalgeographic.grid.id pada tanggal 16 Maret 2020, terdapat sejumlah antrian panjang di berbagai titik halte Transjakarta ditengah himbauan WFH (*Work From Home*) di Jakarta akibat wabah virus Covid-19.

Menurut Hasrina Puspitasari dan Sardjito dalam Jurnal Teknik POMITS Volume 3 Nomor 1 tahun 2014 tentang Peningkatan Pelayanan Bus Transjakarta Berdasarkan Preferensi Pengguna (Studi Kasus : Koridor I Blok M – Kota, Jakarta), menunjukkan bahwa variabel penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengguna Transjakarta adalah waktu tunggu di shelter Transjakarta maupun halte umum, waktu di atas kendaraan, keamanan di dalam kendaraan maupun di *shelter* / halte, kenyamanan shelter / halte, dan ketepatan waktu dari kendaraan tersebut. Variabel tersebut yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan. Arahkan bagi prioritas layanan yang belum mencapai tingkat kepuasan disusun berdasarkan keadaan eksisting, standar ketentuan pelayanan menurut standar, dan harapan masyarakat sebagai pengguna Transjakarta.

Lalu penelitian AM Arifin, dkk dalam Jurnal Sosial Humaniora, Volume 6 Nomor 2 tahun 2015 tentang Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM), menunjukkan bahwa Unit Pengelola Transjakarta Busway merupakan penyelenggara tunggal dalam penyelenggaraan busway di Jakarta yang diberi keistimewaan dari pemerintah atas pengguna jalur khusus pada jalan raya. Ayu Wahyuningsih dan Endah Wartiningsih dalam Jurnal Epigram, Volume 15 Nomor 1 tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta), menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan.

Menurut Nurvi Oktiani dkk dalam Jurnal Seminar Nasional Inovasi dan Tren (SNIT) tahun 2018 tentang *Win – Win Transportation Solution* dan *Performance Management* Serta Kaitannya Dalam Peningkatan *Service Quality* Pada PT.Transportasi Jakarta menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara *Win – Win Transportation Solution, Innovation*, terhadap *Service Quality* baik secara parsial maupun simultan. Selanjutnya menurut Nurvi Oktiani dan Titik Misriati dalam Jurnal Administrasi Kantor Volume 5 Nomor 1 tahun 2017 tentang Evaluasi Faktor – Faktor Desain *Win – Win Transportation Solution* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Busway, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Win – Win Transportation Solution* dengan Kepuasan Pengguna secara simultan. Menurut Todd Litman dalam Jurnal Chapter 45, *Handbook of Transport and the Environment, Elsevier (pp. 805 – 814) tahun 2014* tentang *Win – Win Transportation Solutions : Mobility Management Strategies that Provide Economic, Social and Environmental Benefits*, menunjukkan bahwa strategi *Win – Win Transportation Solution* jika sepenuhnya diterapkan pada tingkat yang dibenarkan secara ekonomi, strategi ini mungkin akan mengurangi perjalanan kendaraan bermotor hingga 30 – 50%, meskipun dampak pastinya sulit diprediksi.

Dalam menghadapi beberapa permasalahan-permasalahan atau fenomena yang terjadi di atas, maka diperlukan beberapa langkah atau alternatif cara ataupun strategi dalam menghadapi permasalahan tersebut dalam rangka peningkatan *Service Quality* atau Kualitas Pelayanan. Cara atau alternatif dalam rangka peningkatan *Service Quality* atau Kualitas Pelayanan yang penulis pilih adalah *Win-Win Transportation Solution* dan *Innovation*. Yang mana *Win – Win Transportation Solution* berasal dari *Win – Win Solution* yang dalam negosiasi dan diplomasi adalah sebuah teknik komunikasi negosiasi yang menempatkan kedua belah pihak dalam posisi menang. Keuntungan *Win – Win Transportation Solution* dalam komunikasi strategi adalah sebuah keuntungan tidak terbatas karena proyek akan menjadi lebih sempurna dan proyek - proyek selanjutnya akan terbuka. Bus Transjakarta sebagai moda transportasi publik membutuhkan strategi *win – win transportation solution*. Karena sebagai sebuah moda transportasi publik, pihak pengelola Bus Transjakarta harus bisa menjamin keselamatan dan keamanan para pengguna Bus Transjakarta. Hal ini supaya kedepannya tidak ada pihak yang merasa dirugikan, baik itu pihak pengguna Bus Transjakarta maupun pihak pengelola Bus Transjakarta. Lalu, Halte Harmoni juga membutuhkan strategi *win – win transportation solution* karena Halte Harmoni merupakan halte *central* Bus Transjakarta yang menangani jumlah pelayanan koridor paling banyak. Selain *win – win transportation solution, innovation* pun diperlukan khususnya untuk pelayanan di Halte Harmoni. Karena seperti yang telah penulis bahas diatas, Halte Harmoni adalah halte *central*. Inovasi yang dilakukan di Halte Harmoni akan menjadi pusat perhatian banyak orang terutama penumpang Bus Transjakarta yang melintasi Halte Harmoni. Dan *innovation* juga diperlukan Bus Transjakarta karena Bus Transjakarta merupakan transportasi publik. Dengan banyaknya inovasi pada Bus Transjakarta maka akan lebih banyak masyarakat yang menggunakan Bus Transjakarta dalam menjalankan aktivitasnya. Lalu penulis ingin mengetahui lebih lanjut seperti apa pengaruh dari *Win-Win Transportation Solution* dan *Innovation* terhadap peningkatan *Service Quality* pada Bus Transjakarta di Halte Harmoni Jakarta.

KAJIAN PUSTAKA

1. Administrasi

Istilah administrasi berasal dari bahasa Latin yang terdiri dari kata “*ad*” yang berarti intensif dan kata “*ministrare*” yang berarti melayani, membantu, memenuhi. Menurut Siagian (2008 : 2) dalam bukunya Anggara (2012 : 21), “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

2. *Win – Win Transportation Solution*

Menurut Todd Alexander Litman (2014 : 1) :

Win – win transportation solution are cost-effective, technically feasible market reforms that help solve transportation problems by increasing consumer options and removing market distortions that encourage inefficient travel behavior. They provide multiple economic, social and environmental benefits. If fully implemented to the degree that is economically justified, win – win strategies would significantly increase transportation system efficiency. Yang

artinya adalah reformasi pasar yang hemat biaya dan layak secara teknis yang membantu menyelesaikan masalah transportasi dengan meningkatkan pilihan konsumen dan menghilangkan distorsi pasar yang mendorong perilaku perjalanan yang tidak efisien. Mereka memberikan banyak manfaat ekonomi, sosial, dan lingkungan. Jika sepenuhnya diterapkan pada tingkat yang dibenarkan secara ekonomi, strategi menang-menang atau *win-win solution* akan secara signifikan meningkatkan efisiensi sistem transportasi.

3. *Innovation*

Kata *innovation* sering diterjemahkan sebagai segala hal yang baru atau pembaruan. Kata *innovation* terserap ke dalam Bahasa Indonesia menjadi “inovasi”, yang berarti “pembaruan” atau “perubahan”. Menurut Everett M. Rogers dalam jurnal Andi Ridwan Makkulawu (2013 : 47), “pengertian inovasi adalah suatu ide, gagasan, objek, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau pun kelompok tertentu untuk diaplikasikan atau pun diadopsi”.

4. *Service Quality*

Menurut Mauludin (2010:67) dalam jurnal Yuli Astuti dkk (2016 : 30), “kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kausal dengan rumusan masalah *assosiatif*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah studi lapangan yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengguna Bus Transjakarta di Halte Harmoni Jakarta dan melakukan observasi, dan studi pustaka. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan *margin of error* 10%. Jumlah populasi sebesar 170.000 orang per hari. Jumlah sampel yang didapat sebanyak 100. Dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-12,390	6,197		-1,999	,048		
	Win-Win Transportation Solution	,592	,099	,490	5,987	,000	,682	1,466
	Innovation	,528	,123	,351	4,285	,000	,682	1,466

a. Dependent Variable: Service Quality

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Nilai a = -12,390 adalah konstanta. Artinya adalah apabila variabel *Win – Win Transportation Solution* (X_1) dan variabel *Innovation* (X_2) sama dengan nol, maka *Service Quality* (Y) sebesar -12,390. Diketahui besarnya koefisien regresi *Win – Win Transportation Solution* (X_1) adalah 0,592 bernilai positif. Hal ini berarti setiap terjadi peningkatan *Win – Win Transportation Solution* (X_1) sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh peningkatan *Service Quality* (Y) sebesar 0,592 satuan. Dan sebaliknya jika terjadi penurunan *Win – Win Transportation Solution* (X_1) sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh penurunan *Service Quality* (Y) sebesar 0,592. Diketahui besarnya koefisien *Innovation* (X_2) adalah 0,528 bernilai positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan *Innovation* (X_2)

sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh peningkatan *Service Quality* (Y) sebesar 0,528 satuan. Dan sebaliknya jika terjadi penurunan *Innovation* (X_2) satu satuan, maka akan diikuti oleh penurunan *Service Quality* (Y) sebesar 0,528 satuan.

2. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji t

Jika nilai signifikansinya < dari 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima atau terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Namun jika sebaliknya, maka hipotesis ditolak atau tidak terdapat pengaruh.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis t

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-12,390	6,197		-1,999	,048		
	Win-Win Transportation Solution	,592	,099	,490	5,987	,000	,682	1,466
	Innovation	,528	,123	,351	4,285	,000	,682	1,466

a. Dependent Variable: Service Quality
 Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil pada table 2, dapat dilihat bahwa variabel *Win – Win Transportation Solution* (X_1) mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 5,987. Sedangkan nilai t_{tabel} diambil dari menentukan df. Rumusnya yaitu :

$$\begin{aligned}
 t_{tabel} &= t (\alpha / 2 ; df = n - k - 1) \\
 &= (0,05 / 2 = 0,025; df = 100 - 2 - 1) \\
 &= 0,025 ; 97 = 1,984
 \end{aligned}$$

Hasil analisis menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,987 > 1,984$). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau terdapat pengaruh (secara parsial) *Win – Win Transportation Solution* (X_1) terhadap *Service Quality* (Y). Sedangkan Variabel *Innovation* (X_2) mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 4,285. Hasil analisis menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,285 > 1,984$). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima, atau terdapat pengaruh (secara parsial) *Innovation* (X_2) terhadap *Service Quality* (Y).

b. Uji F

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	f	Mean Square	F	Sig.
Regression	3612,367		1806,184	60,914	,000 ^b
Residual	2876,193	7	29,651		
Total	6488,560	9			

a. Dependent Variable: Service Quality

b. Predictors: (Constant), Innovation, Win-Win Transportation Solution

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Nilai F_{tabel} diperoleh dari rumus :

Degree of Freedom :

$$df (n1) = k - 1 \Rightarrow 3 - 1 = 2$$

$$df (n2) = n - k \Rightarrow 100 - 3 = 97$$

Keterangan :

df (n1) = *degree of freedom* sebagai pembilang

df (n2) = *degree of freedom* sebagai penyebut

k = jumlah semua variabel dalam penelitian ini

n = jumlah responden

Dari hasil perhitungan rumus *degree of freedom* di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai $df (n1) = 2$, dan nilai $df (n2) = 97$, lalu dengan signifikansi 5% atau 0,05. Maka diketahui nilai $F_{tabel} = 3,09$. Dari nilai F_{tabel} tersebut diketahui bahwa nilai $F_{hitung} (60,914) >$ dari $F_{tabel} (3,09)$. Hal ini berarti variabel *Win - Win Transportation Solution* (X_1) dan variabel *Innovation* (X_2) secara bersama - sama (secara simultan) berpengaruh terhadap *Service Quality* (Y).

3. Uji Koefisien

a. Koefisien Korelasi

Nilai *Sig. F Change* < dari 0,05, maka artinya antar variabel berkorelasi. Namun jika nilai *Sig. F Change* > dari 0,05, maka artinya antar variabel tidak berkorelasi.

Tabel 4 . Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model	Model Summary ^b					Change Statistics			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,746 ^a	,557	,548	5,445	,557	60,914	2	97	,000

a. Predictors: (Constant), Innovation, Win-Win Transportation Solution

b. Dependent Variable: Service Quality

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi pada tabel 4 di atas, diketahui bahwa nilai *Sig. F Change* sebesar 0,000. Hal ini berarti terdapat korelasi antar variabel di dalam penelitian ini, karena nilai *Sig. F Change* pada penelitian ini adalah $0,000 <$ dari 0,05. Lalu untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antar variabel pada penelitian ini dapat diketahui dengan melihat kolom R. Dalam tabel di atas, nilai R diketahui sebesar 0,746. Sesuai dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2011), nilai $R = 0,746$ termasuk ke dalam tingkat hubungan kuat. Nilai 0,746 masuk ke dalam interval koefisien antara 0,60 – 0,799, yang berarti bahwa hubungan korelasi antar variabel pada penelitian ini adalah kuat.

a. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,746 ^a	,557	,548	5,445	,557	60,914	2	97	,000

a. Predictors: (Constant), Innovation, Win-Win Transportation Solution

b. Dependent Variable: Service Quality

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel 5 di atas, diketahui nilai koefisien determinasi (*adjusted R Square*) yaitu sebesar 0,548. Hal ini berarti variabel *Win – Win Transportation Solution* (X_1) dan *Innovation* (X_2) dapat menjelaskan atau menerangkan variabel *Service Quality* (Y) sebesar 54,8%, sisanya sebesar 45,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model atau persamaan pada penelitian ini.

KESIMPULAN

- Hasil analisis hipotesis 1 menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,987 > 1,984$). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau terdapat pengaruh (secara parsial) *Win – Win Transportation Solution* (X_2) terhadap *Service Quality* (Y). Dan dari hasil analisis regresi linear berganda diketahui besarnya koefisien regresi *Win – Win Transportation Solution* (X_1) adalah 0,592 bernilai positif. Hal ini berarti setiap terjadi peningkatan *Win – Win Transportation Solution* (X_1) sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh peningkatan *Service Quality* (Y) sebesar 0,592 satuan. Dan sebaliknya jika terjadi penurunan *Win – Win Transportation Solution* (X_1) sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh penurunan *Service Quality* (Y) sebesar 0,592.
- Hasil analisis hipotesis 2 menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,285 > 1,984$). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima, atau terdapat pengaruh (secara parsial) *Innovation* (X_2) terhadap *Service Quality* (Y). Dan dari hasil analisis regresi linear berganda diketahui besarnya koefisien *Innovation* (X_2) adalah 0,528 bernilai positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan *Innovation* (X_2) sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh peningkatan *Service Quality* (Y) sebesar 0,528 satuan. Dan sebaliknya jika terjadi penurunan *Innovation* (X_2) satu satuan, maka akan diikuti oleh penurunan *Service Quality* (Y) sebesar 0,528 satuan.
- Dalam penelitian ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_3 diterima atau variabel *Win – Win Transportation Solution* (X_1) dan variabel *Innovation* (X_2) secara bersama – sama (secara simultan) berpengaruh terhadap *Service Quality* (Y), karena nilai F_{hitung} (60,914) > dari F_{tabel} (3,09). Dan dari hasil analisis regresi linear berganda diketahui nilai $a = -12,390$ adalah konstanta. Artinya adalah apabila variabel *Win – Win Transportation Solution* (X_1) dan variabel *Innovation* (X_2) sama dengan nol, maka *Service Quality* (Y) sebesar -12,390.

Saran

- Perlunya *Win – Win Transportation Solution* untuk menyelesaikan berbagai permasalahan di antara pihak pengelola Bus Transjakarta dan para pengguna Bus Transjakarta. Agar kedepannya, strategi dengan *Win – Win Transportation Solution* dapat digunakan dan dipertahankan oleh

- kedua belah pihak untuk menyelesaikan suatu masalah yang terjadi pada Bus Transjakarta dan Halte Harmoni.
2. Perlunya peningkatan dalam hal *Innovation* pada Bus Transjakarta dan Halte Harmoni Jakarta. Karena Bus Transjakarta adalah transportasi publik, dengan banyaknya inovasi pada Bus Transjakarta maka akan lebih banyak masyarakat yang menggunakan Bus Transjakarta dalam menjalankan aktivitasnya. Dan untuk Halte Harmoni karena Halte Harmoni merupakan halte *central* Bus Transjakarta, inovasi yang dilakukan di Halte Harmoni akan menjadi pusat perhatian banyak orang terutama penumpang Bus Transjakarta yang melintasi Halte Harmoni. Dan hal ini juga agar para penumpang yang berada di Halte Harmoni bisa merasa nyaman.
 3. Perlunya peningkatan pada *Service Quality*. Karena Bus Transjakarta merupakan transportasi publik, yang mana seharusnya pihak pengelola Bus Transjakarta bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Karena hal tersebut akan berdampak baik dalam meningkatkan jumlah pengguna Bus Transjakarta. Jika masyarakat merasa senang dengan *Service Quality* yang diberikan, maka masyarakat akan dengan senang hati memilih Bus Transjakarta untuk menjadi kendaraan utama saat bepergian.
 4. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi para peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang hal yang sama seperti pada penelitian yang dilakukan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : Pustaka Setia.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta : PT Prestasi Pustakaraya.
- Dhewanto, W, dkk. 2014. *Manajemen Inovasi : Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Gaol, CHR Jimmy L. 2015. *Keandalan dan Sukses Sekretaris Perusahaan dan Organisasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang :Badan Penerbit – Undip.
- Hardiansyah. 2011a. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- . 2011b. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. XX. Jakarta Bumi Aksara.
- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Administrasi Publik Masalah – Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sujarweni, V Wiratna. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Sutrisno, Edy. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Ed.1), Cet.7. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta : Erlangga.

Sumber Jurnal

Ariantoni. 2014. Implementasi Manajemen Perubahan di MAN 3 Palembang. (Dalam *e –Jurnal TA'DIB*, Vol. XIX No. 02, Edisi November 2014). Palembang : Universitas Islam Negeri Raden Fatah.

Arifin, D Gemina dan Silaningsih E. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM). (Dalam *e – Jurnal Sosial Humaniora* ISSN 2087-4928 Volume 6 Nomor 2). Bogor : Universitas Djuanda Bogor.

Aruperes, Gledis Patricia. 2018. Analisis Pergerakan Angkutan Barang dari Kota Bitung. (Dalam *e – Jurnal Sipil Statik* Vol. 6 No. 1). Manado : Universitas Sam Ratulangi Manado.

D., Widianti. 2016. BAB II Tinjauan Pustaka 2.1 Inovasi. (Dalam *e – Jurnal Unisba*). Bandung : Universitas Islam Bandung.

Dewi, Chintia Puja dan Endang Larasati. 2017. Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. (*e – Jurnal Undip*). Semarang : Universitas Diponegoro.

Endrawati, Deasy dan Retno Djohar Juliani. 2018. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang. (Dalam *e – Jurnal Unpand*). Semarang : Universitas Pandanaran.

Fitria, Amida Windari *et al.* 2019. Kendala Dalam Pelayanan Lembaga Kepada Publik Akademik Di SLB Negeri A Kota Bandung. Dalam *e - Jurnal Widya Komunika* Vol. 9 No. 23). Bandung : Universitas Padjajaran.

Gunawan, Andreas Aldo. 2016. Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Gesit Nusa Tangguh. (Dalam *e - Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, Vol.16 No. 1, Januari – Juni 2016). Jakarta : Universitas Kristen Krida Wacana.

Habibah, Ummu dan Sumiati. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah di Kota Bangkalan Madura. (Dalam *e-Jurnal Ekonomi & Bisnis*, (hal. 31 – 48)). Surabaya : Universitas 17 Agustus 1945.

Hasan, Muhammad. 2015. Inovasi dan Modernisasi Pendidikan Pondok Pesantren. (Dalam *e – Jurnal Sosial dan Budaya Keislaman* Vol. 23 No. 2, Desember 2015 : 295 – 305).Pamekasan : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pamekasan.

Heridiansyah, Jefri. 2014. Manajemen Konflik Dalam Sebuah Organisasi. (Dalam *e – Jurnal STIE Semarang* Vol.6 No.1). Semarang: STIE Semarang.

Litman, Todd Alexander. 2014. *Win – Win Transportation Solutions: Mobility Management Strategies that Provide Economic, Social and Environmental Benefits*. (*e - Journal Chapter 45, Handbook of Transport and the Environment, Elsevier* (pp. 805-814)). Victoria : Victoria Transport Policy Institute. <https://www.vtpi.org/winwin.pdf>

Luila, Vika dan Bambang Haryadi. 2013. Pengembangan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia pada PT Ageless Aesthetic Clinic. (Dalam *e –Jurnal AGORA*, Vol 1 No 3 (2013)). Surabaya : Universitas Kristen Petra. <https://media.neliti.com/media>

Makkulawu, Andi Ridwan. 2013. Proses Percepatan Difusi Inovasi Produk Susu Sterilisasi Non Thermal. (Dalam *e – Jurnal Teknik Industri*, ISSN : 1411 – 6340). Bogor : Institut Pertanian Bogor.

- Marliani, Lina. 2019. Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. (Dalam *e-Jurnal Universitas Galuh*). Ciamis : Universitas Galuh.
- Nuraeni. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Lembaga Pendidikan. (Dalam *e – Jurnal Idaarah*, Vol. III No.1 Juni 2019). Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Nurharpani. 2020. Perkembangan Ilmu Administrasi dan Fungsinya Untuk Mendukung Perkembangan Ilmu Administrasi. (Dalam *e – Jurnal Ensiklopedia* Vol.2 No.1 Februari 2020, E – ISSN : 2657 – 0300, P – ISSN : 2657 – 0319). Padang : Lembaga Penelitian dan Penerbitan Hasil Penelitian Ensiklopedia.
- Oktiani, Nurvi *et al.* 2018. *Win – Win Transportation Solution dan Performance Management* Serta Kaitannya Dalam Peningkatan *Service Quality* pada PT. Transportasi Jakarta. (Dalam *Prosiding SNIT* (hlm. B-94 – B-100)). Jakarta : Akademi BSI.
- Oktiani, Nurvi dan Titik Misriati. 2017. Evaluasi Faktor – Faktor Desain *Win – Win Transportation Solution* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi *Busway*. (Dalam *e- Jurnal Administrasi Kantor*, Vol 5 No 1 (2017) : *Jurnal Administrasi Kantor* (Juni 2017) (hlm. 27 - 40)). Jakarta : AMIK BSI.
- Pamudi. 2018. Penerapan Sistem Dinamik Dalam Sistem Transportasi Cerdas Untuk Mengurangi Kemacetan, Polusi dan Meningkatkan Keselamatan Berlalu Lintas (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Surabaya). (Dalam *e – Jurnal ITS*). Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Puspitasari, Hasrina dan Sardjito. 2014. Peningkatan Pelayanan Bus TransJakarta Berdasarkan Preferensi Pengguna (Studi Kasus : Koridor I Blok M – Kota, Jakarta). (Dalam *e - Jurnal TEKNIK POMITS* Vol.3 No.1, ISSN: 2337-3539 (2301-9271 print)). Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Putro, Shandy Widjoyo *et al.* 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran *Happy Garden* Surabaya. (Dalam *e – Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 2 No. 1 (hlm. 1 - 9)). Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Raharja, Untung *et al.* 2018. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Pada Raharja *Internet Café* Terhadap Kegiatan Perkuliahan Pada Perguruan Tinggi. (Dalam *e – Jurnal TEKNOINFO*, Vol. 12 No. 2, 2018, 60 – 65, ISSN : 2615 – 224X). Tangerang : STMIK Raharja.
- Rianti, Putri Yulfa, Retnowati WD Tuti. 2017. Kualitas Pelayanan Transjakarta *Busway* di DKI Jakarta. (Dalam *e – Jurnal Otonomi Daerah, Kebijakan Publik, dan Pengembangan Masyarakat* Volume 15 Nomor 2). Jakarta : Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Riyadi, Muhammad Kadar dan Martani Huseini. 2019. Inovasi Sistem Manajemen Kinerja SDM Terintegrasi dengan *Big Data* Di BPJS Kesehatan. (Dalam *e - Jurnal JWEM STIE MIKROSKIL* ISSN 2622 - 6421 Volume 9, Nomor 01). Depok : Universitas Indonesia.
- Saputra, Dwi Aryana. 2017. Pelaksanaan Pelayanan e – KTP di Kecamatan Bubutan. (Dalam *e – Jurnal Untag* 45). Surabaya : Universitas 17 Agustus 1945.
- Silvia, Febi. 2018. Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. (Dalam *e – Jurnal Universitas Negeri Makassar*). Makassar : Universitas Negeri Makassar.
- Siregar, Yuli Astuti *et al.* 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Di PT. Inasa Lafacos (Studi Kasus Pada Konsumen Kelapa Gading). (Dalam *fundamental management journal*, eISSN: 2540-9220 (online) Volume: 1 (S) No.1 Part 2 (EMKT 2016) *Special Issue of Marketing Management*). Jakarta : Universitas Kristen Indonesia.
- Suatma, Jasa. 2013. Analisis Strategi Inovasi Atribut Produk dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Skuter Matik Merek *Honda Vario* di Kota Semarang. (Dalam *e -*

Jurnal STIE Semarang Vol.5 No.2 Edisi Juni 2013 ISSN : 2252-7826). Semarang : STIE Semarang.

- Sujatna. 2020. Inovasi Pengembangan Manajemen Kinerja Perpustakaan. (Dalam *e – Jurnal Perpunas*). Jakarta : Perpunas. [31] Subagiyo, Rokhmat dan Aqim Adlan M. 2017. Pengaruh *Service Quality, Marketing Mix* dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap *Customer Loyalty*. (Dalam *e - Jurnal Ekonomi Modernisasi JEM* 13 (1) 2017, 1 – 15). Tulungagung : IAIN Tulungagung.
- Wahyuningsih, Ayu dan Endah Wartningsih. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). (Dalam *e - Jurnal Epigram* Vol.15 No.1). Jakarta : Politeknik Negeri Jakarta.
- Widianti, D. 2016. BAB II Tinjauan Pustaka 2.1 Inovasi. (Dalam *e – Jurnal Unisba*). Bandung : Universitas Islam Bandung. <http://www.repository.unisba.ac.id>
- Yafie, Achmad Safrizal *et al.* 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Dalam *e - Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 35 No. 2 Juni 2016). Malang : Universitas Brawijaya.
- Zubaidah, Siti dan Yeni Yulianti. 2017. Peran Pelayanan Administrasi Keuangan Pada Yayasan Amal Jaya Masjid Raya Bintaro. (Dalam *e – Jurnal Sekretari* Vol. 4 No. 2 – Juni 2017). Pamulang : Universitas Pamulang.
- Zuyyina, Djailani AR dan Khairuddin. 2015. Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia STKIP Muhammadiyah Aceh Tengah. (Dalam *e - Jurnal Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala* pp. 31-37). Banda Aceh Darussalam: Universitas Syiah Kuala. <https://media.neliti.com/media>.

Sumber Skripsi

- Jayanti, Devi. 2017. *Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Pantai untuk Mendukung Pengembangan Wilayah Desa Lero Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang*. Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Oktorandesta, E. 2018. *Kolaborasi Pemerintah Daerah dan Lembaga Adat Melayu Riau Dalam Kelestarian Budaya Melayu di Pekanbaru*. Pekanbaru : UIN Suska Riau.

Sumber Makalah

- Sumarto. 2012. Penanganan dan Penyelesaian Konflik Pertanahan dengan Prinsip *Win – Win Solution* oleh Badan Pertanahan Nasional RI. (Dalam Makalah *Direktorat Konflik Pertanahan Badan Pertanahan Nasional RI*). Jakarta : Direktorat Konflik Pertanahan Badan Pertanahan Nasional RI.
- Utami, Ns. Kadek Cahya. 2016. Manajemen Konflik. (Dalam Makalah *Manajemen Konflik*). Denpasar : Universitas Udayana.

Sumber Lainnya

- Ab3duhweb.id. 2015. *Cara Menghitung Skala Likert*. <https://ab3duh.web.id/cara-menghitung-skala-likert/>. Diakses 10 Juli 2020.
- Adminspssstatistik. 2018. *Variabel Dependen dan Independen*. <https://www.spssstatistik.com/variabel-dependen-dan-independen/>. Diakses 09 Januari 2020.
- Asmi, Ade. 2020. *Macet Pasti Terurai*. <https://www.bakrie.ac.id/home-politik/168-news/168-workshop/workshop-teknik-sipil/999-macet-pasti-terurai>. Diakses 09 Maret 2020.
- Azizah, Nur. 2017. *Transjakarta Buka Enam Jalur Inovatif*. <https://www.google.com/amp/s/m.medcom.id/amp/4KZOg8qN-transjakarta-buka-enam-jalur-inovatif>. Diakses 09 Maret 2020.

- Bitar. 2020. *Pengertian Inovasi – Ciri, Faktor, Jenis, Prinsip, Mengembangkan, Contoh, Para Ahli*. <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-inovasi/>. Diakses 04 Januari 2020.
- Budiutomo, Nanang. 2018. *Macam-macam Konflik dan Cara Memanajemen Konflik dalam Organisasi*. <https://bukubiruku.com/macam-macam-konflik-manajemen-konflik-dalam-organisasi/>. Diakses 26 Desember 2019.
- Dhananggitasurya. 2014. *Pengertian Inovasi Menurut Para Ahli*. Dalam *Scribd*. <https://www.id.scribd.com/doc/227662673/Pengertian-Inovasi-Menurut-Para-Ahli>. Diakses 04 Januari 2020.
- Marketeers Editor. 2013. *12 Dimensi Radar Inovasi Ala Kellog*. <https://marketeers.com/12-dimensi-radar-inovasi-ala-kellog/>. Diakses 04 Januari 2020.
- Fungsi. 2020. *Pengertian Hipotesis Adalah: Jenis, Kegunaan, Ciri, Manfaat*. <https://fungsi.co.id/hipotesis-adalah/>. Diakses 05 Januari 2020.
- Idris, Rismawati. 2019. *Bus Listrik Transjakarta Inovasi Baru Pemerintah di Era Modern*. <https://www.seva.id/blog/bus-listrik-transjakarta-inovasi-baru-pemerintah-di-era-modern/>. Diakses 04 Januari 2020.
- Koran Tempo. 2020. *Transjakarta Kaji Kenaikan Tarif*. <https://koran.tempo.co/read/metro/454363/transjakarta-kaji-kenaikan-tarif?read=true>. Diakses 26 September 2020.
- Kurniawan, Aris. 2020. *Pengertian Administrasi*. <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-administrasi/>. Diakses 02 Januari 2020. Kurniawan, Aris. 2020. “Pengertian Kualitas – Pelayanan, Unsur, Produk, Para Ahli”. <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-kualitas/>. Diakses 05 Januari 2020.
- Lentera Bisnis. 2017. *Pengertian Kualitas Pelayanan*. <https://www.lenterabisnis.com/pengertian-kualitas-pelayanan>. Diakses 05 Januari 2020.
- Liputan6. 2019. *Penyebab Banyaknya Warga Jakarta Masih Enggan Gunakan Transportasi Umum*. <https://m.liputan6.com/news/read/3996478/penyebab-banyaknya-warga-jakarta-masih-enggan-gunakan-transportasi-umum>. Diakses 28 September 2020.
- National Geographic Indonesia. 2020. *Antrian Panjang Transportasi Massal, Tak Semua Bisa Kerja dari Rumah*. <https://www.google.com/amp/s/nationalgeographic.grid.id/amp/132064283/antrianpanjang-transportasi-massal-tak-semua-bisa-kerja-dari-rumah>. Diakses 28 September 2020.
- Patrick, Jonathan. 2019. *Bus Listrik Transjakarta Terintegrasi Mikrobus JakLingko*. <https://m.cnnindonesia.com/teknologi/20190429120557-384-390455/bus-listrik-transjakarta-terintegrasi-mikrobus-jak-lingko>. Diakses 09 Maret 2020.
- Pengadilan Negeri Karanganyar. 2015. *Pelayanan Publik*. <https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik>. 05 Januari 2020.
- Pengetahuan, Seputar. *11 Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli (PembahasanLengkap)*. <https://www.seputarpengertian.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>. Diakses 05 Januari 2020.
- Pratama, Galang Eka. 2014. *Definisi Operasional*. <https://id.scribd.com/doc/250528453/Definisi-operasional>. Diakses 09 Januari 2020.
- PT Transportasi Jakarta.2017. <https://www.transjakarta.co.id/page/9/?orderby=title>. Diakses 09 Maret 2020.
- PT Transportasi Jakarta. 2017. <https://www.transjakarta.co.id/smart-toilet-hadir-di-halte-transjakarta/>. Diakses 09 Maret 2020.

Santosa, Raka. *Publik*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/publik>. Diakses 05 Januari 2020.

Sulistiani, Rosalia Ayu. 2015. *5 Pengertian Publik dan Stakeholder, Perbedaan Publik dan Stakeholder*. <http://blog.ub.ac.id/rosaa/2015/04/09/5-pengertian-publik-dan-stakeholder-perbedaan-publik-dan-stakeholder-2/>. Diakses : 10 Juli 2020.

Wikipedia. 2019. *Kualitas*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kualitas>. Diakses 05 Januari 2020.

Wikipedia. 2019. *Pelayanan Publik*. https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik. Diakses 05 Januari 2020.