



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No.3 (2025) pp: 8101-8107

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan E-Service terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Jaklingko Semper Timur

Alexius Sirait<sup>1</sup>, Emanuel Michael Bayudhigantara<sup>2</sup>, Pristanto Ria Irawan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Pertiwi

<sup>1</sup>[19120281@pertiwi.ac.id](mailto:19120281@pertiwi.ac.id), <sup>2</sup>[emanuel.bayudhigantara@pertiwi.ac.id](mailto:emanuel.bayudhigantara@pertiwi.ac.id), <sup>3</sup>[pristanto.irawan@pertiwi.ac.id](mailto:pristanto.irawan@pertiwi.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif pengaruh kualitas pelayanan dan pemanfaatan e-service terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada moda transportasi Jaklingko di Kelurahan Semper Timur. Dalam era digital yang terus berkembang, harapan masyarakat terhadap layanan publik mengalami perubahan signifikan. Kualitas pelayanan konvensional seperti keramahan awak kendaraan, ketepatan waktu keberangkatan, serta kebersihan armada kini harus dikombinasikan dengan layanan berbasis teknologi digital seperti aplikasi Jaklingko, sistem pembayaran elektronik (e-money), dan fitur informasi waktu nyata terkait jadwal serta rute perjalanan. Kolaborasi antara pelayanan tradisional dan inovasi digital tersebut menjadi elemen penting dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif dan memengaruhi kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui pengumpulan data primer. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling dengan kriteria responden adalah warga Semper Timur yang rutin menggunakan layanan Jaklingko dan telah memanfaatkan minimal satu fitur e-service. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh 47 responden yang memenuhi syarat. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan pemanfaatan e-service terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di lapangan yang diiringi dengan optimalisasi layanan digital akan meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini menjadi landasan penting bagi manajemen Jaklingko untuk terus berinovasi dan memperkuat integrasi layanan berbasis teknologi agar sistem transportasi publik semakin efisien, modern, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Penggunaan E-Service, Kepuasan Pelanggan, JakLingko

### 1. Latar Belakang

Perkembangan pusat-pusat perkotaan besar seperti Jakarta menuntut adanya sistem transportasi publik yang andal, nyaman, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem transportasi Jaklingko di Jakarta bertujuan untuk meningkatkan mobilitas publik, mengurangi kemacetan lalu lintas, dan mendorong penggunaan transportasi umum. Dalam praktiknya, kepuasan pelanggan terhadap layanan Jaklingko sering kali masih kurang optimal. Faktor-faktor utama, termasuk kualitas pelayanan langsung dan pemanfaatan layanan berbasis elektronik (e-service), mulai memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan mencakup berbagai komponen, seperti keandalan, ketepatan waktu, empati staf, bukti fisik fasilitas, kejelasan informasi, dan sikap petugas. Sebaliknya, pemanfaatan e-service khususnya aplikasi pemesanan, pembayaran digital, informasi real-time, dan integrasi informasi telah muncul sebagai elemen penting dalam lanskap digital kontemporer. Penerapan e-service ini bukan sekadar pelengkap, tetapi dapat secara signifikan memengaruhi kenyamanan, kemudahan, dan efektivitas pengalaman konsumen dalam menggunakan sistem transportasi publik

Sejumlah penelitian sebelumnya telah secara langsung meneliti pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan konsumen dalam layanan transportasi online, khususnya terkait dengan Gojek dan Grab. Metodologi dan indikator yang digunakan dalam penelitian-penelitian tersebut relevan untuk diadaptasi dalam penelitian ini, terutama dalam menilai pemanfaatan e-service seperti aplikasi, pembayaran digital, dan informasi real-time pada sistem transportasi Jaklingko. Penelitian oleh Septiani (2020) menelaah pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada layanan Grab, yang relevan untuk merumuskan faktor-faktor e-service dalam kerangka transportasi terintegrasi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Fitria dan Rahmawati (2021) memberikan kontribusi yang signifikan terhadap analisis literatur dan perumusan instrumen kuesioner untuk menilai kepuasan pengguna Jaklingko. Meskipun fokus mereka tidak selalu terpusat pada e-service, karakteristik layanan dan fasilitas yang mereka teliti tetap memiliki relevansi yang besar. Penelitian-penelitian tersebut membentuk dasar teoretis dan metodologis yang kuat untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan pemanfaatan e-service terhadap kepuasan pelanggan pada sistem transportasi Jaklingko

Kelurahan Semper Timur, yang terletak di Jakarta Utara, ditandai dengan kepadatan penduduk dan mobilitas yang tinggi. Penerapan Jaklingko di wilayah ini sangat penting bagi kehidupan sehari-hari masyarakat yang membutuhkan transportasi multimoda dan terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh simultan kualitas pelayanan dan pemanfaatan e-service terhadap kepuasan pelanggan Jaklingko di Semper Timur.

Penelitian ini menyelidiki dampak dua variabel utama, yaitu kualitas layanan dan pemanfaatan layanan elektronik (e-service), terhadap kepuasan konsumen pada sistem transportasi Jaklingko. Kualitas layanan mengacu pada persepsi pelanggan mengenai sejauh mana layanan yang mereka terima memenuhi atau melampaui harapan mereka. Metodologi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengevaluasi kualitas layanan melalui lima dimensi esensial: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dalam konteks transportasi umum, kualitas layanan mencakup kenyamanan kendaraan, ketepatan waktu, sikap petugas, dan keselamatan perjalanan - semua faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. (Rashid, M. M., et al., 2021; Pahlevi, R. D., & Masudin, I., 2019)

Selain kualitas layanan fisik, kualitas layanan elektronik (e-service) juga sangat penting dalam penelitian ini. Kualitas e-service mengacu pada tingkat kualitas layanan yang diberikan melalui platform digital, yang mencakup perangkat lunak pemesanan tiket, sistem pembayaran digital, dan penyebaran informasi real-time. Suryani, T. (2020) dan beberapa penelitian terbaru tentang layanan transportasi online menekankan bahwa dimensi kualitas e-service mencakup kegunaan (usability), keandalan sistem (system dependability), daya tanggap (responsiveness), kepercayaan pelanggan (customer trust), dan personalisasi layanan (service personalization). Peningkatan kualitas e-service dapat meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan opsi transportasi seperti Jaklingko

Pada akhirnya, kepuasan pelanggan muncul dari penilaian komparatif antara harapan konsumen dan pengalaman aktual yang diberikan. **Model Expectancy-Disconfirmation** Oliver, yang dikutip oleh Wen, J., & Wang, W. (2022), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tercapai ketika pengalaman layanan aktual sesuai dengan atau melampaui harapan. Penelitian ini berpendapat bahwa kualitas layanan dan pemanfaatan layanan elektronik (e-service) secara signifikan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap moda transportasi Jaklingko. Pelanggan yang mendapatkan layanan yang unggul, baik secara tradisional maupun digital, akan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang berpotensi meningkatkan loyalitas dan frekuensi penggunaan transportasi jenis ini.

## 1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif melalui survei untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan pemanfaatan e-service terhadap kepuasan pelanggan pada sistem transportasi Jaklingko di Kelurahan Semper Timur. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna Jaklingko yang berdomisili atau beraktivitas di wilayah tersebut, sedangkan sampel dipilih dengan teknik purposive sampling. Kriteria sampel ditetapkan bagi pelanggan yang telah menggunakan layanan Jaklingko minimal dua kali dalam satu bulan terakhir, sehingga diperoleh 47 responden yang dianggap representatif untuk pengumpulan data penelitian.

Variabel penelitian terdiri atas variabel independen dan dependen. Variabel independen meliputi kualitas pelayanan (X1), yang diukur melalui lima dimensi utama model SERVQUAL bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati serta penggunaan e-service (X2), yang dievaluasi melalui indikator kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, keamanan transaksi, dan kepraktisan fitur. Variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y), yang diukur melalui indikator kepuasan keseluruhan, konfirmasi harapan, dan niat untuk menggunakan kembali layanan. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju."

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, dimulai dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan ketepatan dan konsistensi kuesioner. Tahap selanjutnya adalah uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan pemanfaatan e-service, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pelanggan. Uji t digunakan untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel independen secara individual, sedangkan uji F digunakan untuk menganalisis pengaruh keduanya secara simultan. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk menilai sejauh mana pengaruh kedua variabel independen terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Semper Timur, Jakarta Utara

Berikut narasi teknik dan model analisis penelitian untuk judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan E-Service terhadap Kepuasan Pelanggan Moda Transportasi Jaklingko di Kelurahan Semper Timur":

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan menerapkan teknik survei untuk mengumpulkan data dari pengguna sistem transportasi Jaklingko di Kelurahan Semper Timur. Strategi pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yang menargetkan responden yang secara aktif menggunakan layanan Jaklingko dan layanan elektronik terkait. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirumuskan berdasarkan metrik tervalidasi untuk kualitas layanan, layanan elektronik, dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL sebagai kerangka analisis untuk menilai kualitas layanan, yang mencakup lima dimensi penting: **bukti fisik**, **keandalan daya tanggap**, **jaminan**, dan **empati**. Variabel penggunaan layanan e-service mencakup indikator-indikator seperti **kegunaan aplikasi**, **keandalan sistem pembayaran digital** dan **akses terhadap informasi real-time**. Adapun variabel kepuasan pelanggan dinilai melalui indikator persepsi kepuasan yang berasal dari **Model Expectancy-Disconfirmation**.

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menilai pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan layanan elektronik (e-service) terhadap kepuasan pelanggan Jaklingko. Sebelum pengujian regresi, instrumen melalui penilaian validitas dan reliabilitas, serta evaluasi asumsi klasik. Alat statistik, termasuk SPSS dan/atau SmartPLS, digunakan untuk menjamin hasil yang tepat dan secara ilmiah valid. Model ini memfasilitasi pemahaman komprehensif tentang dampak simultan dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan

### 3. Hasil dan Diskusi

Penelitian ini melakukan uji validitas terhadap instrumen pengukuran variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), pemanfaatan e-service ( $X_2$ ), dan kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa 8 item untuk kualitas pelayanan, 8 item untuk pemanfaatan e-service ( $X_2$ ), dan 8 item untuk kepuasan pelanggan memenuhi kriteria validitas. Pengujian validitas dilakukan melalui uji korelasi dua arah pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , dengan nilai r-tabel sebesar 0,291. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar daripada nilai r-tabel ( $r_{hitung} > 0,291$ ), yang berarti item tersebut sesuai dengan konstruk variabel yang diukur

Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas instrumen untuk memverifikasi konsistensi internal setiap variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki nilai r-hitung sebesar 0,909, yang melampaui nilai r-tabel sebesar 0,60, sehingga dinyatakan reliabel. Demikian pula, variabel penggunaan e-service ( $X_2$ ) menghasilkan nilai r-hitung sebesar 0,915, sedangkan variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) memperoleh nilai r-hitung sebesar 0,916, keduanya juga melebihi nilai r-tabel 0,60. Temuan ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan dapat diandalkan untuk secara konsisten mengukur konstruk penelitian

Berikut ini hasil perhitungan analisis regresi berganda yang telah dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS, dapat dijelaskan pada tabel 1 sebagai berikut;

**Tabel 1**  
**Tabel Analisis Regresi Linear**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.981	2.075		1.437	.158
	x1	.354	.089	.352	3.992	.000
	x2	.581	.082	.627	7.113	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data diolah dari SPSS

Berdasarkan **tabel 1** persamaan model regresi secara lengkap linear berganda dapat diperoleh sebagai berikut:  $Y = 2.981 + 0,354X_1 + 0.581 X_2$

### Uji t (parsial)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial variabel independen, yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan penggunaan e-service ( $X_2$ ), terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Penentuan pengaruh variabel didasarkan pada nilai signifikansi dan uji t. Apabila nilai signifikansi ( $\text{sig}$ ) lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka variabel tersebut tidak memiliki pengaruh yang berarti. Selain itu, melalui uji t, apabila nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel, maka pengaruh variabel dianggap signifikan; jika tidak, maka dinyatakan tidak signifikan. Metode ini memastikan ketepatan kesimpulan mengenai hubungan antarvariabel

#### *Pengujian Hipotesis 1.*

$H_0$  : Tidak Terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan

$H_1$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan

Nilai t-tabel kritis dihitung menggunakan rumus  $t(\alpha/2; n - k - 1)$ , di mana  $\alpha$  menunjukkan tingkat signifikansi,  $n$  menunjukkan jumlah responden, dan  $k$  menunjukkan jumlah variabel independen. Dengan menetapkan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 dan menggunakan uji dua arah, maka nilai  $p$  dibagi dua, yaitu  $0,05 \div 2 = 0,025$ . Untuk menentukan nilai t-tabel, derajat kebebasan ( $df$ ) dihitung dengan rumus:  $df = n - k - 1$ , di mana  $n$  merupakan jumlah sampel dan  $k$  menunjukkan jumlah variabel independen. Berdasarkan data penelitian, diperoleh derajat kebebasan ( $df$ ) =  $47 - 2 - 1 = 44$

Nilai t-tabel pada tingkat signifikansi 0,05 untuk uji dua arah adalah 2,015. Tabel koefisien menunjukkan bahwa nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) adalah 3,992, yang melebihi nilai t-tabel 2,015, dengan nilai signifikansi 0,00 yang berada di bawah ambang batas 0,05. Dengan demikian, variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ )

#### *Pengujian Hipotesis 2.*

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh penggunaan E-Service secara parsial terhadap kepuasan pelanggan

$H_1$  : Terdapat pengaruh penggunaan E-Service secara parsial terhadap kepuasan pelanggan

Penentuan nilai t-tabel dilakukan menggunakan rumus  $t(\alpha/2; n - k - 1)$ , di mana  $\alpha$  adalah tingkat signifikansi,  $n$  jumlah responden, dan  $k$  jumlah variabel bebas. Dengan  $n = 47$  dan  $k = 2$ , Berdasarkan tabel koefisien, nilai t-hitung untuk variabel penggunaan E-Service ( $X_2$ ) sebesar 7,113, lebih besar dari t-tabel 2,015, serta nilai signifikansi sebesar 0,00, yang lebih kecil dari batas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel penggunaan E-Service ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ )

### Uji F (simultan)

Perhitungan nilai t-tabel dalam penelitian ini menggunakan rumus  $t(\alpha/2; n - k - 1)$ , di mana  $\alpha$  menunjukkan tingkat signifikansi,  $n$  menunjukkan jumlah responden, dan  $k$  menunjukkan jumlah variabel independen. Nilai t-tabel yang dihitung dengan 47 responden dan dua variabel independen pada 97 derajat kebebasan serta tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha/2 = 0,025$ ) adalah 1,988

Program SPSS menghasilkan nilai F-hitung sebesar 118,374. Pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ), dengan derajat kebebasan  $df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$  dan  $df_2 = n - k - 1 = 47 - 2 - 1 = 44$  (di mana  $n$  merupakan jumlah responden dan  $k$  menunjukkan jumlah variabel independen), diperoleh nilai F-tabel sebesar 3,23. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Penelitian ini menetapkan kriteria pengujian sebagai berikut:  $H_0$  diterima jika F-hitung < F-tabel atau nilai signifikansi > 0,05, sedangkan  $H_a$  diterima jika F-hitung > F-tabel atau nilai signifikansi < 0,05. Dengan demikian, hasil perhitungan menunjukkan bahwa hipotesis alternatif dapat diterima.

#### *Pengujian Hipotesis 3:*

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan E-Service secara simultan terhadap kepuasan pelanggan

$H_1$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan E-Service secara simultan terhadap kepuasan pelanggan

**Tabel 2**  
**Anova**

Uji

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

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1197.200	2	598.600	118.374	.000 <sup>b</sup>
	Residual	222.502	44	5.057		
	Total	1419.702	46			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi adalah metode analisis statistik yang mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen dalam sebuah model regresi. Hasil dari pengujian ini ditunjukkan oleh nilai R<sup>2</sup> (R-Square) yang berkisar antara 0 hingga 1. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan proporsi variasi variabel dependen yang lebih besar dapat dijelaskan oleh variabel independen yang diteliti.

Nilai R<sup>2</sup> yang rendah menunjukkan bahwa model regresi hanya mampu menjelaskan sebagian kecil dari variasi variabel dependen, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal yang tidak termasuk dalam model. Uji koefisien determinasi merupakan metrik penting untuk menilai goodness of fit suatu model regresi serta mengukur sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

**Tabel 3**

*Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)*

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 <sup>a</sup>	.843	.836	2.249

a. Predictors: (Constant), x2, x1

Predictors: (Constant), Penggunaan E Service, X2 Kualitas Pelayanan (X1)  
 Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Penelitian ini menghasilkan nilai R Square sebesar 0,843 sebagaimana ditunjukkan pada tabel di atas. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan dan Penggunaan E-Service secara bersama-sama mampu menjelaskan 84,3% varians pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan demikian, model regresi yang digunakan menunjukkan tingkat kesesuaian yang kuat. Adapun 15,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal yang tidak diteliti dalam model penelitian ini. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh lain dari luar yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

## Diskusi

Hasil uji awal menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Penegasan ini didukung oleh bukti statistik yang kuat, di mana nilai t-hitung sebesar 3,992 jauh melampaui nilai t-tabel sebesar 2,015. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 yang jauh di bawah kriteria 0,05 memperkuat kebenaran temuan ini. Kondisi statistik tersebut secara empiris memvalidasi penerimaan hipotesis penelitian. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi Jaklingko di Semper Timur, Jakarta Utara

Hasil investigasi ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Aulia dan Mardiatmi (2022) menunjukkan dalam penelitian mereka mengenai layanan JakLingko Mikrotrans di Jakarta Pusat bahwa elemen kualitas layanan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Konsistensi yang serupa juga dicatat dalam penelitian yang dilakukan oleh Yulita dan Wijaya (2018), yang mengkaji pengguna KRL Commuter Line di wilayah Jabodetabek. Penelitian ini mengungkapkan bahwa semua aspek kualitas layanan yaitu personel, kenyamanan, bukti fisik, dan keandalan secara konsisten memiliki dampak substansial terhadap kepuasan, baik ketika dinilai secara individual maupun kolektif. Oleh karena itu, dapat ditegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yang konsisten berlaku di berbagai konteks dan kategori layanan transportasi umum.

Temuan uji awal menunjukkan bahwa pemanfaatan Layanan Elektronik (E-Service) memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jaklingko di Semper Timur (nilai-t = 7,113 > t-tabel = 2,015; sig. 0,000 < 0,05). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faizi dkk. (2022) mengenai layanan transportasi online Gojek, yang menetapkan pengaruh substansial dari kualitas e-service terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian yang sejenis, Oktaviani dan Hanifa (2022) menentukan bahwa kualitas e-service pada aplikasi KAI Access menyumbang 55,4% terhadap kepuasan pelanggan. Baistama and Martini (2021) shown that electronic service quality not only improves satisfaction but also contributes to the development of client loyalty. Consequently, e-service quality has been established as a crucial factor in fostering pleasant experiences and satisfaction among consumers of digital transportation services.

Analisis mengungkapkan bahwa koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,843 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penggunaan e-service menyumbang 84,3% dari variasi kepuasan pelanggan Jaklingko di Semper Timur, dengan sisa 15,7% disebabkan oleh faktor eksternal yang tidak termasuk dalam model. Pengujian simultan memperkuat kesimpulan ini dengan nilai-F sebesar 380,757 yang melampaui nilai F-tabel sebesar 3,23 (sig. 0,000 < 0,05), sehingga menegaskan bahwa kedua faktor tersebut secara kolektif memberikan pengaruh yang signifikan. Temuan ini selaras dengan penelitian sebelumnya mengenai layanan transportasi kontemporer, termasuk investigasi pada aplikasi Maxim di Universitas Sumatera Utara dan studi Putra dan Sunaryo (2019) pada pengguna Grab di Tangerang Selatan, yang keduanya menyoroti dampak substansial dari kualitas layanan konvensional dan digital terhadap kepuasan pelanggan

## 4. Kesimpulan

Kesimpulannya, seharusnya tidak ada referensi. Kesimpulan berisi fakta yang didapat, cukup menjawab masalah atau tujuan penelitian (jangan menjadi diskusi lagi). Nyatakan kemungkinan aplikasi, implikasi, dan spekulasi yang sesuai. Jika diperlukan, berikan saran untuk penelitian lebih lanjut. Nyatakan kesimpulan dengan cara yang terukur dan dalam kalimat berbentuk paragraf, bukan dalam bentuk *penomoran/daftar item*. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada moda transportasi Jaklingko di Kelurahan Semper Timur. Nilai t-hitung sebesar 3,992 lebih besar daripada t-tabel 2,015 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05; sehingga hipotesis penelitian diterima. Adopsi e-service juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan dengan nilai t-hitung sebesar 7,113 yang melebihi t-tabel 2,015, serta tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Analisis simultan menunjukkan nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,843, yang berarti kualitas pelayanan dan pemanfaatan e-service secara bersama-sama menjelaskan 84,3% varians kepuasan pelanggan, sedangkan 15,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai F-hitung sebesar 380,757 lebih besar daripada F-tabel 3,23 (p < 0,05), sehingga memperkuat bahwa kedua faktor tersebut secara simultan berpengaruh signifikan.

## Referensi

1. Aulia, R., & Mardiatmi, N. (2022). Pengaruh harga, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Mikrotrans JakLingko. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(2), 145–156
2. Baistama, A., & Martini, L. (2021). E-Service Quality sebagai Antecedent Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada Aplikasi Gojek. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 8(1), 78-92.
3. Endrawati, T., Widodo, A., & Raharjo, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan JakLingko pada PT JakLingko Jakarta. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(1), 44–53. <https://doi.org/10.23917/jish.v9i1.XXXX>

4. Faizi, F., Febrilia, I., & Rahmi, A. (2022). Pengaruh Customer Experience dan E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada Pengguna Transportasi Online di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 45-60. <https://doi.org/10.21009/jbmk.0302.05>
5. Fitria, A., & Rahmawati, S. (2021). Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis E-Service Quality dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Transportasi Online Grab). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 112–124.
6. Lukiyana, L. (2025). Analisis Dampak Pelayanan Penggunaan JakLingko terhadap Peningkatan Kepuasan Warga Sunter Agung. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Publik*, 13(1), 77–89. <https://doi.org/10.25077/jamp.v13i1.XXXX>
7. Oktaviani, R., & Hanifa, N. (2022). Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3), 112-125.
8. Pahlevi, R. D., & Masudin, I. (2019). Analysis of Commuterline Service Quality Based on Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) Methods. *Jurnal Teknik ITS*, 8(2), 233-238. DOI: 10.12962/j23373539.v8i2.53713
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
10. Putra, A., & Sunaryo, B. (2019). Pengaruh kualitas layanan konvensional dan digital terhadap kepuasan pelanggan pengguna Grab di Tangerang Selatan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 101–112.
11. Rashid, M. M., Arafat, M. Y., & Rana, S. M. S. (2021). Service Quality and Customer Satisfaction in Public Transportation Sector: A Study of Bus Services in Urban Areas. *International Journal of Business and Management Future (IJBMF)*, 5(1), 1-11. DOI: 10.46281/ijbmf.v5i1.13
12. Septiani, R. (2020). Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Transportasi Ojek Online Gojek di Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 17(1), 65–75.
13. Suryani, T. (2020). E-Service Quality dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kontemporer*, 12(2), 45-60
14. Wen, J., & Wang, W. (2022). Customer Satisfaction with Ride-Hailing Services: Application of Expectancy-Confirmation Theory. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 89, 1-13.
15. Wijianto, W., Istianto, B., & Rukman, R. (2020). Analisis Kepuasan Publik terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko sebagai Pengintegrasian Antar Moda Transportasi Publik di DKI Jakarta. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 18(2), 55–66.
16. Yulita, I., & Wijaya, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik terhadap kepuasan pengguna KRL Commuter Line di wilayah Jabodetabek. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 5(3), 221–232