

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI PADA BHINNEKA SHUTTLE GARUT

Cynthia Mutiara Az Zahra ¹, Dani Adiatma ², Stanny Dhamayanty ³

Universitas Garut

24024121007@fekon.uniga.ac.id ¹

adiatmadani@uniga.ac.id ²

stanny@uniga.ac.id ³

Abstrak

Perkembangan sektor pariwisata dan mobilitas antarkota di Kabupaten Garut mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan transportasi yang andal dan berkualitas. Salah satu moda transportasi yang banyak digunakan adalah layanan shuttle, termasuk Bhinneka Shuttle Garut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor utama yang memengaruhi keputusan penumpang dalam menggunakan jasa transportasi Bhinneka Shuttle Garut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap penumpang yang pernah menggunakan layanan Bhinneka Shuttle. Sebanyak 17 indikator yang diperoleh dari pra-penelitian dianalisis menggunakan Exploratory Factor Analysis (EFA) dengan metode ekstraksi Maximum Likelihood. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator membentuk satu faktor utama yang bersifat unidimensional. Temuan ini didukung oleh nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) yang sangat tinggi, signifikansi Bartlett's Test of Sphericity, dominasi eigenvalue faktor pertama, pola scree plot yang jelas, serta factor loading yang kuat dan terpusat pada satu faktor. Faktor utama tersebut merepresentasikan persepsi kualitas layanan secara menyeluruh, mencakup aspek efisiensi perjalanan, kemudahan pemesanan, kepercayaan, kondisi armada, ketepatan waktu, harga, dan pelayanan staf. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keputusan penggunaan jasa Bhinneka Shuttle Garut dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan secara holistik, sehingga peningkatan layanan perlu dilakukan secara terintegrasi.

Kata Kunci : Jasa, Bhinneka Shuttle, Exploratory Factor Analysis

PENDAHULUAN

Perkembangan mobilitas antarkota dan pertumbuhan sektor pariwisata mendorong meningkatnya kebutuhan terhadap layanan transportasi yang andal dan berkualitas. Dalam konteks transportasi

publik dan shuttle antarkota, kualitas layanan tidak hanya memengaruhi tingkat kepuasan, tetapi juga menentukan keputusan penggunaan kembali suatu layanan (Nazrul et al., 2022). Transportasi menjadi bagian dari

pengalaman perjalanan yang dinilai secara menyeluruh oleh pengguna, sehingga setiap atribut layanan memiliki potensi memengaruhi keputusan mereka dalam memilih moda transportasi tertentu.

Secara konseptual, keputusan penggunaan jasa merupakan hasil proses evaluasi konsumen terhadap berbagai atribut layanan sebelum dan sesudah penggunaan jasa. (Acker et al., 2021) menjelaskan bahwa keputusan pemilihan moda transportasi dipengaruhi oleh evaluasi pengguna terhadap atribut layanan yang bersifat fungsional dan psikologis, seperti efisiensi perjalanan, kenyamanan, serta persepsi terhadap keandalan dan risiko layanan. Sejalan dengan itu, (Jee et al., 2022) menyatakan bahwa dalam layanan transportasi, keputusan penggunaan lebih banyak dipengaruhi oleh persepsi terintegrasi terhadap kualitas pengalaman perjalanan dibandingkan oleh satu atribut tunggal seperti harga. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan jasa bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh kombinasi faktor operasional, psikologis, dan pengalaman pengguna.

Dalam menjelaskan kualitas layanan, model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman pada (Rani & Kaur, 2025) tetap menjadi kerangka konseptual

yang relevan, terutama melalui lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Meskipun SERVQUAL merupakan model yang telah lama dikembangkan, penelitian terkini tetap menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna transportasi publik, khususnya melalui evaluasi terhadap aspek keandalan, responsivitas, dan kenyamanan layanan (Olsson et al., 2022). Temuan serupa dikemukakan oleh (Chen & Silva, 2021) yang menyatakan bahwa dalam layanan transportasi, persepsi pengguna terhadap kualitas layanan terbentuk melalui evaluasi yang bersifat menyeluruh, di mana atribut operasional seperti ketepatan waktu dan kondisi kendaraan berinteraksi dengan aspek kepercayaan serta persepsi nilai layanan. Sehingga kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai evaluasi menyeluruh terhadap atribut layanan yang dirasakan selama proses perjalanan.

Dengan demikian, keputusan penggunaan jasa transportasi oleh konsumen tidak terjadi secara spontan, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dipertimbangkan terlebih dahulu. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong keputusan penumpang dalam

menggunakan jasa Bhinneka Shuttle Garut, peneliti melakukan pra-penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada 40 penumpang pengguna Bhinneka Shuttle serta analisis terhadap 80 ulasan pelanggan yang terdapat pada Google Review dan menghasilkan 17 faktor yang memengaruhi keputusan penumpang dalam menggunakan jasa transportasi Bhinneka Shuttle Garut.

Tabel 1. Faktor Keputusan Penggunaan Jasa

No.	Keputusan Penggunaan Jasa Bhinneka Shuttle Garut
1.	Kenyamanan Perjalanan
2.	Keamanan Perjalanan
3.	Kondisi Armada
4.	Ketepatan Waktu
5.	Efisiensi Perjalanan
6.	Harga (Tarif)
7.	Kesesuaian Harga dengan Kualitas
8.	Keramahan Staf
9.	Perilaku Staf
10.	Pelayanan
11.	Aksesibilitas
12.	Ketersediaan Moda
13.	Pemasaran (Booking System)
14.	Kebersihan Pool
15.	Fasilitas Pool
16.	Kepercayaan
17.	Reputasi Perusahaan

Sumber : Survei Pra-penelitian

Berdasarkan hasil pra-penelitian tersebut, diperoleh sejumlah indikator yang mencerminkan berbagai alasan penumpang dalam memilih Bhinneka Shuttle Garut. Indikator-indikator ini bersumber dari hasil kuesioner dan ulasan pelanggan yang kemudian disusun secara sistematis sebagaimana disajikan dalam tabel.

Keberagaman indikator ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan jasa tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh kombinasi atribut layanan yang saling berkaitan. Namun demikian, struktur hubungan antarindikator tersebut belum diketahui secara pasti, apakah membentuk beberapa dimensi terpisah atau terintegrasi dalam satu faktor dominan.

Penelitian mengenai keputusan penggunaan jasa telah banyak dikaji dalam berbagai konteks transportasi. Studi oleh (Septianugraha et al., 2024) menunjukkan bahwa preferensi pengguna terhadap layanan shuttle bus dipengaruhi oleh atribut layanan seperti ketersediaan, aksesibilitas, durasi perjalanan, dan kenyamanan. Temuan tersebut menegaskan bahwa keputusan penggunaan jasa transportasi tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh kombinasi atribut layanan yang dievaluasi secara menyeluruh oleh pengguna. Namun demikian, penelitian tersebut lebih menekankan pada pengujian pengaruh variabel terhadap preferensi pengguna dan belum secara eksploratif mengidentifikasi struktur faktor laten yang mendasari keputusan penggunaan jasa. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan pembaruan dengan menerapkan Exploratory Factor Analysis (EFA) untuk mengungkap faktor

yang paling representatif dalam menjelaskan keputusan penggunaan jasa transportasi shuttle, khususnya pada konteks layanan shuttle antarkota di wilayah Garut.

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian, keputusan penggunaan jasa transportasi dipandang sebagai fenomena yang dibentuk oleh berbagai indikator yang saling berkaitan dan belum tentu memiliki struktur yang pasti. Perspektif ini selaras dengan temuan (Adiatma et al., 2022) yang menekankan pentingnya identifikasi faktor-faktor laten dalam memahami perilaku keputusan konsumen pada sektor jasa. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan Exploratory Factor Analysis (EFA) untuk mengidentifikasi serta mereduksi indikator-indikator yang relevan ke dalam faktor-faktor inti yang paling representatif. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan jasa transportasi Bhinneka Shuttle Garut, yang diharapkan memberikan kontribusi teoretis maupun praktis. Berdasarkan landasan pemikiran tersebut, bagian selanjutnya menguraikan tinjauan pustaka dan kerangka penelitian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan mereduksi faktor-faktor utama yang memengaruhi keputusan penggunaan jasa transportasi Bhinneka Shuttle Garut melalui Exploratory Factor Analysis (EFA), yang digunakan untuk mengungkap faktor dominan pembentuk persepsi dan keputusan pengguna jasa ketika indikator penelitian bersifat eksploratif dan belum memiliki struktur faktor yang pasti (Ledesma et al., 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang pernah menggunakan jasa Bhinneka Shuttle Garut. Namun, karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria penumpang yang telah menggunakan layanan Bhinneka Shuttle Garut minimal satu kali (Etikan et al., 2016). Berdasarkan perhitungan jumlah sampel yang diperlukan, diperoleh sebanyak 96,04 responden yang selanjutnya dibulatkan menjadi 100 responden (Mohanasundaram, 2024).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan penyebaran kuesioner pra-penelitian, penyusunan instrumen, penyebaran kuesioner, dan pengolahan data, yang selanjutnya dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji validitas

dan reliabilitas, serta *Exploratory Factor Analysis* (EFA). Kelayakan data diuji melalui *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) dan *Bartlett's Test of Sphericity* sebagai dasar pelaksanaan ekstraksi faktor untuk mengidentifikasi faktor dominan yang paling merepresentasikan keputusan penggunaan jasa. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Uji KMO dan Bartlett's Test

Tabel 2. Uji KMO dan Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,949
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1339,071
	df	136
	Sig.	,000

Sumber : Output pengolahan data IBM SPSS 26 (2026)

Hasil pengujian kelayakan data menunjukkan nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) sebesar 0,949, yang berada pada kategori marvelous. Nilai ini mengindikasikan bahwa data memiliki kecukupan sampel yang sangat baik untuk dilakukan analisis faktor. Selain itu, hasil Bartlett's Test of Sphericity menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti matriks korelasi bukan merupakan

matriks identitas. Dengan demikian, terdapat hubungan yang memadai antar variabel dan data penelitian layak untuk dianalisis menggunakan Exploratory Factor Analysis (EFA).

2. Communalities

Tabel 3. Communalities

Communalities		
	Initial	Extraction
Kenyamanan Perjalanan (X1)	,676	,573
Keamanan Perjalanan (X2)	,627	,546
Kondisi Armada (X3)	,735	,635
Ketepatan Waktu (X4)	,640	,573
Efisiensi Perjalanan (X5)	,763	,710
Harga (X6)	,579	,560
Kesesuaian Harga dengan Kualitas (X7)	,685	,661
Keramahan Staf (X8)	,643	,584
Perilaku Staf (X9)	,681	,655
Pelayanan (X10)	,623	,506
Aksesibilitas (X11)	,657	,563
Ketersediaan Moda (X12)	,694	,666
Pemesanan (X13)	,731	,707
Kebersihan Pool (X14)	,599	,551
Fasilitas Pool (X15)	,567	,548
Kepercayaan (X16)	,752	,702
Reputasi Perusahaan (X17)	,687	,637

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Sumber : Output pengolahan data IBM SPSS 26 (2026)

Nilai *communalities* hasil ekstraksi menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai di atas batas minimum yang dapat diterima sebesar 0,5. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap variabel mampu dijelaskan secara memadai oleh faktor yang terbentuk. Indikator seperti efisiensi perjalanan, pemesanan, dan

kepercayaan memiliki nilai *communalities* relatif tinggi, yang menunjukkan kontribusi kuat dalam menjelaskan konstruk laten. Tidak terdapat indikator yang dieliminasi karena seluruh item memberikan kontribusi yang cukup terhadap model faktor.

3. Total Variance Explained

Tabel 4. Total Variance Explained

Total Variance Explained						
Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10,616	62,445	62,445	10,226	60,155	60,155
2	,855	5,028	67,473			
3	,750	4,414	71,887			
4	,654	3,850	75,737			
5	,524	3,082	78,820			
6	,472	2,774	81,594			
7	,448	2,636	84,230			
8	,430	2,532	86,762			
9	,406	2,390	89,152			
10	,319	1,878	91,030			
11	,284	1,669	92,699			
12	,270	1,588	94,287			
13	,244	1,438	95,725			
14	,231	1,361	97,087			
15	,199	1,171	98,257			
16	,163	,959	99,216			
17	,133	,784	100,000			
Extraction Method: Maximum Likelihood.						

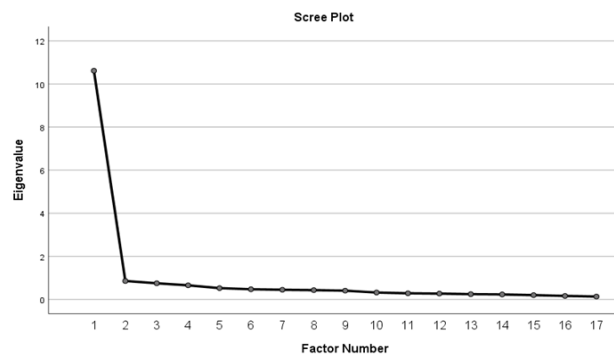
Sumber : Output pengolahan data IBM SPSS 26 (2026)

Berdasarkan Total Variance Explained, hanya satu faktor yang memiliki eigenvalue di atas satu. Faktor utama menjelaskan 60,155% variasi data berdasarkan *extraction sums of squared loadings*. Temuan ini menunjukkan bahwa

struktur data cenderung terpusat pada satu konstruk laten dominan yang mampu merepresentasikan sebagian besar variasi indikator.

4. Scree Plot

Gambar 1. Scree Plot



*Sumber : Output pengolahan data IBM
SPSS 26 (2026)*

Hasil Scree Plot menunjukkan adanya titik patah (*elbow*) yang jelas setelah faktor pertama. Kurva scree plot menurun tajam pada faktor pertama dan kemudian cenderung mendatar pada faktor-faktor berikutnya. Pola ini mengindikasikan bahwa hanya faktor pertama yang memberikan kontribusi signifikan dalam menjelaskan variasi data, sedangkan faktor selanjutnya hanya menyumbang variasi yang relatif kecil. Dengan demikian, berdasarkan kriteria scree plot, struktur faktor yang paling tepat adalah satu faktor, yang semakin menguatkan hasil penentuan jumlah faktor berdasarkan eigenvalue.

5. Factor Matrix

Tabel 5. Factor Matrix

Factor Matrix ^a	
	Factor 1
Efisiensi Perjalanan (X5)	,842

Pemesanan (X13)	,841
Kepercayaan (X16)	,838
Ketersediaan Moda (X12)	,816
Kesesuaian Harga dengan Kualitas (X7)	,813
Perilaku Staf (X9)	,810
Reputasi Perusahaan (X17)	,798
Kondisi Armada (X3)	,797
Keramahan Staf (X8)	,764
Ketepatan Waktu (X4)	,757
Kenyamanan Perjalanan (X1)	,757
Aksesibilitas (X11)	,750
Harga (X6)	,748
Keamanan Perjalanan (X2)	,739
Pelayanan (X10)	,712
Kebersihan Pool (X14)	,694
Fasilitas Pool (X15)	,684
Extraction Method: Maximum Likelihood.	
a. 1 factors extracted. 4 iterations required.	

*Sumber : Output pengolahan data IBM
SPSS 26 (2026)*

Hasil Factor Matrix menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai factor loading yang tinggi ($> 0,5$) dan terpusat pada satu faktor yang sama. Nilai factor loading berada pada kategori kuat hingga sangat kuat, tanpa adanya cross-loading antar faktor. Indikator dengan loading tertinggi antara lain efisiensi perjalanan, pemesanan, dan kepercayaan, yang menunjukkan peran dominan indikator-indikator tersebut dalam merefleksikan konstruk laten. Pola ini menegaskan bahwa seluruh indikator secara konsisten mengukur satu dimensi konstruk yang sama.

6. Goodness-of-Fit

Tabel 6. Goodness-of-Fit

Goodness-of-fit Test		
Chi-Square	df	Sig.
171,645	119	,001

Sumber : Output pengolahan data IBM SPSS 26 (2026)

Hasil Goodness-of-fit Test menunjukkan nilai chi-square yang signifikan. Namun, evaluasi kelayakan model tidak hanya didasarkan pada uji chi-square, melainkan juga mempertimbangkan kecukupan sampel (KMO), struktur eigenvalue, pola scree plot, serta stabilitas factor loading. Dengan mempertimbangkan keseluruhan kriteria tersebut, model satu faktor dinilai layak dan representatif.

7. Rotated Factor Matrix

Tabel 7. Rotated Factor Matrix

Rotated Factor Matrix ^a
a. Only one factor was extracted. The solution cannot be rotated.

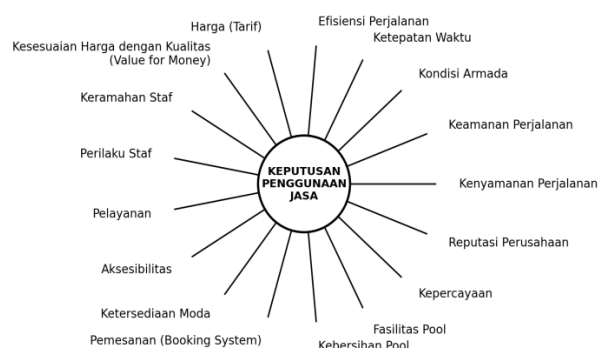
Sumber : Output pengolahan data IBM SPSS 26 (2026)

Hasil analisis menunjukkan bahwa rotasi faktor tidak dapat dilakukan karena hanya satu faktor yang terbentuk dalam model. Kondisi ini merupakan konsekuensi metodologis dari struktur faktor yang bersifat unidimensional, sehingga proses rotasi tidak diperlukan. Seluruh indikator telah memuat

secara kuat pada satu faktor yang sama, menunjukkan struktur faktor yang jelas dan stabil.

Pembahasan

Gambar 2. Kerangka Keputusan Penggunaan Jasa



Hasil Exploratory Factor Analysis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan jasa Bhinneka Shuttle Garut membentuk satu faktor utama yang bersifat unidimensional, di mana seluruh indikator layanan terhimpun dalam satu konstruk persepsi kualitas layanan secara menyeluruh. Temuan ini menunjukkan bahwa penumpang tidak memisahkan atribut layanan seperti efisiensi perjalanan, harga, pelayanan staf, maupun kepercayaan ke dalam dimensi yang berdiri sendiri, melainkan mengevaluasi layanan berdasarkan pengalaman total perjalanan yang dirasakan.

Dominasi faktor tunggal tersebut tercermin dari tingginya eigenvalue faktor

pertama, proporsi varian yang besar, serta konsistensi factor loading seluruh indikator pada satu faktor yang sama. Indikator efisiensi perjalanan, kemudahan pemesanan, dan kepercayaan memiliki kontribusi paling kuat, yang menandakan bahwa aspek kepraktisan, kepastian layanan, dan keyakinan terhadap penyedia jasa menjadi pertimbangan utama penumpang dalam menggunakan Bhinneka Shuttle. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan dipersepsikan secara holistik, bukan sebagai kumpulan atribut terpisah.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Rasca & Saeed, 2022) yang menyatakan bahwa keputusan penggunaan transportasi merupakan hasil evaluasi terintegrasi terhadap efisiensi, kenyamanan, dan persepsi risiko, yang secara empiris sering membentuk satu persepsi layanan secara keseluruhan. Penelitian tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwa pengguna jasa transportasi cenderung menyederhanakan penilaian layanan ke dalam satu persepsi utama ketika mengambil keputusan.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh temuan (Sann & Siripattaworn, 2024) yang menunjukkan bahwa pengguna transportasi umum lebih menekankan keandalan, ketepatan waktu, dan rasa aman sebagai satu kesatuan pengalaman perjalanan. Dalam konteks Bhinneka Shuttle, indikator-indikator tersebut

tercermin dalam efisiensi perjalanan, ketepatan waktu, kondisi armada, dan kepercayaan, yang seluruhnya terhimpun dalam satu faktor utama pada hasil EFA.

Selain itu, penelitian (Rahman et al., 2024) mengenai layanan shuttle menunjukkan bahwa kualitas layanan lebih tepat dipahami sebagai konstruk holistik, di mana aspek operasional, kemudahan pemesanan, dan interaksi dengan staf saling berkaitan dalam membentuk keputusan penggunaan jasa. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa meskipun secara konseptual kualitas layanan dapat dijelaskan melalui beberapa dimensi, secara empiris penumpang Bhinneka Shuttle mengevaluasi layanan sebagai satu kesatuan kualitas layanan yang utuh, sebagaimana tercermin dalam struktur EFA unidimensional yang diperoleh. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan EFA unidimensional tidak hanya didukung oleh kekuatan data empiris, tetapi juga relevan secara teoritis dalam menjelaskan keputusan penggunaan jasa transportasi shuttle, khususnya pada konteks Bhinneka Shuttle Garut.

PENUTUP

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator-indikator penelitian membentuk satu faktor utama yang bersifat unidimensional. Struktur ini didukung oleh kecukupan sampel yang sangat baik,

dominasi eigenvalue faktor pertama, serta pola scree plot yang konsisten. Temuan ini menegaskan bahwa persepsi kualitas layanan merupakan konstruk yang terintegrasi.

Kekuatan struktur unidimensional tersebut juga diperkuat oleh nilai factor loading yang tinggi dan terpusat pada satu faktor yang sama untuk seluruh indikator, tanpa adanya cross-loading. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator secara konsisten merefleksikan konstruk laten yang sama, sehingga instrumen penelitian terbukti valid dan reliabel dalam mengukur keputusan penggunaan jasa Bhinneka Shuttle Garut. Dengan demikian, persepsi kualitas layanan dipahami sebagai satu konstruk yang utuh dan tidak terfragmentasi.

Dalam konteks Bhinneka Shuttle Garut, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa keputusan penumpang dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan secara holistik. Indikator-indikator seperti efisiensi perjalanan, kemudahan pemesanan, kepercayaan, kondisi armada, ketepatan waktu, harga, serta pelayanan staf saling berkaitan dan dievaluasi sebagai satu kesatuan pengalaman perjalanan. Penumpang tidak menilai setiap aspek layanan secara terpisah, melainkan berdasarkan keseluruhan proses layanan yang mereka rasakan.

Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk memprioritaskan konsistensi kualitas layanan melalui pemeliharaan kondisi armada, peningkatan ketepatan waktu keberangkatan, serta penyederhanaan proses pemesanan yang mudah dan responsif. Selain itu, penguatan aspek kepercayaan pelanggan perlu dilakukan melalui transparansi informasi jadwal, tarif, dan ketersediaan kursi. Secara operasional, perusahaan dapat menerapkan standar layanan berbasis pengalaman pelanggan dengan melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja staf, kenyamanan perjalanan, serta keandalan operasional. Pendekatan ini diharapkan mampu memperkuat keputusan penggunaan jasa sekaligus meningkatkan daya saing layanan shuttle di wilayah Garut.

DAFTAR PUSTAKA

- Acker, V. Van, Mulley, C., & Ho, L. (2021). Corrigendum to “ Impact of childhood experiences on public transport travel behaviour ” [Transp . Res . Part A 130. *Transportation Research Part A*, 143(November 2020), 121–122. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.11.005>
- Adiatma, D., Rukma, D. F. S., & Nurjihan, N. (2022). *Jurnal Wacana Ekonomi Analysis of Decision Factors of Umrah Pilgrims Choosing PT . Intan*. <https://doi.org/https://doi.org/10.52434/jwe.v22i3.2549>
- Chen, Y., & Silva, E. A. (2021). *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives Smart*

- transport : A comparative analysis using the most used indicators in the literature juxtaposed with interventions in English metropolitan areas. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 10(October 2020), 100371.
<https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100371>
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). *Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling*. 5(1), 1–4.
<https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Jee, A., Sua, Q., Na, H., Ling, H., Ching, Y., Siew, A., Lee, H., & Akmar, M. (2022). *User Mode Choice Behavior in Public Transportation : A Systematic Literature Review*. 34(1), 11–28.
- Ledesma, R. D., Ferrando, P. J., Trógolo, M. A., Poó, F. M., Tosi, J. D., & Castro, C. (2021). *Exploratory factor analysis in transportation research : Current practices and recommendations*. 78, 340–352.
<https://doi.org/10.1016/j.trf.2021.02.021>
- Mohanasundaram, S. S. T. (2024). *Selecting the Right Sample Size : Methods and Considerations for Social Science Researchers*. 13(7), 152–167.
<https://doi.org/10.35629/8028-1307152167>
- Nazrul, A., Ibrahim, H., Borhan, M. N., Osman, M. H., Khairuddin, F. H., & Zakaria, N. M. (2022). *An Empirical Study of Passengers ' Perceived Satisfaction with Monorail Service Quality : Case of Kuala Lumpur , Malaysia*. 1–17.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su14116496>
- Olsson, L. E., Sinha, R., Frostell, B., & Friman, M. (2022). *What Can Be Done to Change ?— The Environmental and Behavioral Consequences of Interventions for Sustainable Travel*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su14031345>
- Rahman, R. T., Bahar, A., & Prananta, A. W. (2024). *The Impact of Service Quality , Pricing Strategies , User Trust , and Technological Innovation in Indonesia ' s Online Transportation Services Industry*. 5(2), 2549–2561.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56442/ijble.v5i2.901>
- Rani, S., & Kaur, R. (2025). *Service Quality Models : A Literature Review*. 5(1), 2338–2351.
- Rasca, S., & Saeed, N. (2022). Exploring the factors influencing the use of public transport by commuters living in networks of small cities and towns. *Travel Behaviour and Society*, 28(April), 249–263.
<https://doi.org/10.1016/j.tbs.2022.03.007>
- Sann, R., & Siripipattaworn, S. (2024). University public transportation logistics service quality and student satisfaction : empirical evidence from Thailand. *Cogent Business & Management*, 11(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2331628>
- Septianugraha, P. A., Prawiraatmadja, W., & Belgiawan, P. F. (2024). *International Journal of Current Science Research and Review Factor Affecting Customer Preference to Use Shuttle Bus over High-Speed Train in Indonesia*. 07(05), 2476–2484.
<https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V7-i5-07>