

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *OVERALL SATISFACTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* :
STUDI KASUS PENUMPANG LRT JABODEBEK**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Manajemen**



**ASTI APRIANI
2221011018**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh : Asti Apriani
Nama : Asti Apriani
NIM : 2221011018
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh *Perceived Value* dan *Overall Satisfaction*
Terhadap *Behavioral Intention* : Studi Kasus
Penumpang LRT Jabodebek

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, SE., MSc., MBA., PhD


(..... Muchsin)

Penguji : Dr. Jerry Heikal, ST, MM

(... jheikal)

Penguji : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D


(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Juli 2024

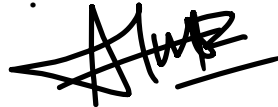
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Asti Apriani

NIM : 2221011018

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Asti Apriani', written over a horizontal line.

Tanggal : 19 Juli 2024

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Universitas Bakrie. Sata menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Muchsin Saggaff Shihab, SE., MSc., MBA., PhD selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk terus mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- 2) Pimpinan dan rekan – rekan kantor saya di Kantor Pengembangan Prasarana Transportasi Perkotaan / Urban Transport, Direktorat Prasarana Perkeretaapian, Direktorat Jenderal Perkeretaapian, Kementerian Perhubungan RI yang telah memberikan bantuan baik dalam bentuk informasi, nasehat dan saran kepada penulis sehingga penulis mendapatkan banyak pengetahuan sebagai bahan pendukung dalam penulisan dan penyusunan Tesis ini;
- 3) Terkhusus kedua orang tua saya daan mertua yang saya sayangi yang tidak henti – hentinya selalu memberikan dukungan dan semangat yang sangat berarti;
- 4) Teristimewa kepada Suami tercinta Afrizal yang selalu memberikan do'a, semangat, dukungan kapanpun, dimanapun, apapun selalu berusaha membantu dan menjadi pendamping yang terbaik bagi saya;
- 5) Terima kasih juga kepada seluruh rekan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Batch 18 Universitas Bakrie atas semangat, dan kebersamaannya selama menjalankan perkuliahan ini. Semoga ilmu yang kita dapatkan menjadi berkah dan bermanfaat untuk kita dan orang disekitar kita.

Akhir kata, penulis berharap kepada Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 19 Juli 2024

Penulis

HALAMAN PERNATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asti Apriani
NIM : 2221011018
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tesis : Pemecahan Masalah (*Problem Solving*)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksekutif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Perceived Value dan Overall Satisfaction Terhadap Behavioral Intention : Studi Kasus Penumpang LRT Jabodebek.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekutif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Juli 2024

Yang menyatakan



(Asti Apriani)

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *OVERALL SATISFACTION*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* : STUDI KASUS PENUMPANG
LRT JABODEBEK**

Asti Apriani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh *perceived value* dan *satisfaction* terhadap *behavioral intention* penumpang LRT Jabodebek, dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor – faktor yang memengaruhi keinginan penumpang LRT Jabodebek untuk dapat menggunakan kembali layanan tersebut. Teknik analisis yang digunakan adalah Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM) dimana teknik analisis ini sangat cocok untuk digunakan dalam penelitian yang bertujuan memahami hubungan antar variabel konstruk yang kompleks seperti *perceived value*, *satisfaction* dan *behavioral intention* yang merupakan fokus dari penelitian ini. Teknik pengumpulan data diimplementasikan melalui kuisioner yang disebarakan melalui google form dan promosi melalui platform media sosial yang beragam. Penelitian ini mengambil 100 responden sebagai sampelnya. Karakteristik responden adalah masyarakat yang pernah menggunakan LRT Jabodebek. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa *satisfaction* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* penumpang LRT Jabodebek, sedangkan *perceived value* tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara independen. Selain itu, meskipun *perceived value* tidak signifikan secara independen, ketika digabungkan dengan *satisfaction*, kedua variabel ini menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*. Ini mendukung pandangan bahwa *satisfaction* dapat memperkuat pengaruh *perceived value*.

Kata kunci: *behavioral intention*, *satisfaction*, *perceived value*, penumpang, LRT Jabodebek

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED VALUE AND OVERALL
SATISFACTION ON BEHAVIORAL INTENTION : A CASE STUDY OF
JABODEBEK LRT PASSENGER**

Asti Apriani

ABSTRACT

This research aims to understand the influence of perceived value and satisfaction on the behavioral intention of Jabodebek LRT passengers, providing a deeper understanding of the factors that influence their desire to reuse the service. The analysis technique used is Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), which is very suitable for research that aims to understand the relationship between complex construct variables such as perceived value, satisfaction, and behavioral intention, which is the focus of this research. Data collection techniques were implemented through questionnaires distributed via Google Forms and promotions on various social media platforms. This research included 100 respondents who have used the Jabodebek LRT. The results show that satisfaction has a significant influence on the behavioral intention of Jabodebek LRT passengers, while perceived value does not show a significant independent influence. In addition, although perceived value is not independently significant, when combined with satisfaction, these two variables show a significant influence on behavioral intention. This supports the view that satisfaction can strengthen the influence of perceived value.

Keywords: *behavioral intention, satisfaction, perceived value, passenger, LRT Jabodebek*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Penelitian Secara Praktis	7
1.4.2 Manfaat Penelitian Secara Teoritis	7
BAB II. DESKRIPSI MASALAH	9
2.1 Deskripsi Objek	9
2.2 Deskripsi Penelitian	9
2.3 Deskripsi Masalah	10
BAB III. KAJIAN PUSTAKA	11
3.1 Behavioral Intention	11
3.2 Perceived Value	14
3.3 Satisfaction	16
3.4 Penelitian Terdahulu	19
3.5 Kerangka Penelitian	25
3.6 Pengembangan Hipotesis	26
3.6.1 <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	26
3.6.2 <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	27
3.6.3 <i>Perceived Value & Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	28

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	30
4.1 Objek Studi	30
4.2 Teknik Pengumpulan Data	31
4.3 Teknik Sampling	32
4.4 Teknik Analisis	33
4.4.1 Outer Model	33
4.4.2 Inner Model	34
4.5 Operasionalisasi Variabel	35
BAB V. PEMBAHASAN	37
5.1 Latar Belakang Responden	37
5.2 Estimasi PLS-SEM	38
5.2.1 Outer Model	38
5.2.2 Inner Model	42
5.3 Pembahasan	43
5.3.1 <i>Perceived Value Terhadap Behavioral Intention</i>	43
5.3.2 <i>Satisfaction Terhadap Behavioral Intention</i>	44
5.3.3 <i>Satisfaction dan Perceived Value Terhadap Behavioral Intention</i> ...	46
BAB VI. PENUTUP	49
6.1 Kesimpulan	49
6.2 Implikasi	50
6.2.1 Implikasi Praktis	50
6.2.2 Implikasi Teoritis	51
6.3 Saran Penelitian Selanjutnya	52
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Rute LRT Jabodebek	1
Gambar 1.2 Statistik Data Penumpang LRT Jabodebek 2023	2
Gambar 1.3 Kerangka Penelitian	26
Gambar 1.4 Outer Loading PLS-SEM	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 1.2 Operasionalisasi Variabel	35
Tabel 1.3 Latar Belakang Responden	37
Tabel 1.4 Nilai Outer Loading	39
Tabel 1.5 Konstruk Reliabilitas & Validitas.....	40
Tabel 1.6 Fornell-Larcker Criterion	41
Tabel 1.7 Nilai Inner VIF	41
Tabel 1.8 <i>Path Coefficient</i>	42