



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i5>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Peran Loyalitas dalam Mempengaruhi Preferensi Penumpang: Dampak Inovasi Produk, Kualitas Layanan, dan Kepuasan pada Transportasi Darat

Sugiyanto^{1*}, Rully Indrawan², Francis Tantri³, I Made Suraharta⁴

¹Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, sugiyantopade68@gmail.com

²Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

³Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

⁴Politeknik Transportasi Darat, Bali, Indonesia

*Corresponding Author: sugiyantopade68@gmail.com

Abstract: *This study examines the role of loyalty in influencing passenger preferences for land transportation services, particularly intercity and regional intercity buses (AKAP). The main focus of this study is to understand the impact of product innovation, service quality, and passenger satisfaction on passenger preferences and loyalty. Data were obtained through a quantitative survey involving respondents in several major cities in Java Island and in-depth interviews with relevant parties in bus transportation companies. With 378 respondents, intercity and regional intercity passengers, in addition to informants in this study consisted of supervisors and coordinators in land transportation companies, who have expertise in product innovation, service quality, and transportation policies. They came from PO Harapan Jaya Grogol, PO Gunung Harta Pasar Rebo, PO Agramas East Jakarta and Wonogiri Region, PO Sinar Jaya, and PO Rosalia, each represented by 5 informants. The results of the regression analysis showed that product innovation had a significant effect on passenger preferences, while service quality did not have a significant effect. Passenger satisfaction and passenger loyalty were proven to have a significant influence on passenger preferences. The implementation of land transportation policies, although having a negative direct effect, strengthened the influence of product innovation on passenger preferences. This study also highlighted the importance of product innovation strategies in increasing passenger loyalty and preferences for intercity and regional intercity bus services. These findings contribute to formulating strategies for transportation companies to increase satisfaction and competitiveness in a competitive market. This research is expected to provide recommendations for land transportation managers and policymakers to improve service quality and support product innovation in the land transportation industry.*

Keywords: *Product Innovation, Service Quality, Passenger Satisfaction, Passenger Preferences, Passenger Loyalty, Land Transportation Policy Implementation*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji peran loyalitas dalam mempengaruhi preferensi penumpang terhadap layanan transportasi darat, khususnya bus AKAP. Fokus utama penelitian ini adalah

untuk memahami dampak inovasi produk, kualitas layanan, dan kepuasan penumpang terhadap preferensi dan loyalitas penumpang. Data diperoleh melalui survei kuantitatif yang melibatkan responden di beberapa kota besar di Pulau Jawa serta wawancara mendalam dengan pihak terkait di perusahaan transportasi bus. Dengan 378 responden penumpang AKAP, selain itu informan dalam penelitian ini terdiri dari supervisor dan koordinator di perusahaan transportasi darat, yang memiliki keahlian dalam inovasi produk, kualitas layanan, dan kebijakan transportasi. Mereka berasal dari PO Harapan Jaya Grogol, PO Gunung Harta Pasar Rebo, PO Agramas Wilayah Jakarta Timur dan Wonogiri, PO Sinar Jaya, dan PO Rosalia, masing-masing diwakili oleh 5 orang informan. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang, sementara kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan. Kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang. Implementasi kebijakan transportasi darat, meskipun memiliki pengaruh langsung negatif, memperkuat pengaruh inovasi produk terhadap preferensi penumpang. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya strategi inovasi produk dalam meningkatkan loyalitas penumpang dan preferensi terhadap layanan bus AKAP. Temuan ini memberikan kontribusi dalam merumuskan strategi bagi perusahaan transportasi untuk meningkatkan kepuasan dan daya saing di pasar yang kompetitif. Penelitian ini diharapkan dapat memberi rekomendasi bagi pengelola transportasi darat dan pembuat kebijakan untuk memperbaiki kualitas layanan dan mendukung inovasi produk dalam industri transportasi darat.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Penumpang, Preferensi Penumpang, Loyalitas Penumpang, Implementasi Kebijakan Transportasi Darat

PENDAHULUAN

Preferensi penumpang terbentuk atas dasar persepsi mereka terhadap produk dan pelayanan yang diterima dari penyedia jasa transportasi. Hal ini dikemukakan oleh Case dan Fair (2007), serta Kotler et al. (2018), yang menjelaskan bahwa persepsi yang terbentuk dalam pikiran pelanggan akan mempengaruhi pilihan mereka. Teori preferensi penumpang menggambarkan trade-off yang dihadapi setiap penumpang dalam memilih moda transportasi yang sesuai dengan kebutuhannya (Fitriani, 2019). Penumpang cenderung memilih kombinasi produk dan layanan yang dapat mengoptimalkan kepuasan mereka (Putri et al., 2022; Erlangga et al., 2024).

Fenomena ini tercermin dalam data empiris yang diperoleh dari jadwal keberangkatan dan kedatangan dari PO Bis, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1. dan Tabel 2.

Tabel 1. Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan

Rute	Kedatangan	Keberangkatan
Jakarta-Bandung	07.00	07.30
Bandung-Semarang	13.00	13.30
Semarang-Jakarta	20.00	20.30
Jakarta-Solo	03.00	17.00
Jakarta-Surabaya	07.00	16.00

Sumber : PO. Bis (2025)

Tabel 2. Frekuensi PO Bis

Rute	Senin - Jumat	Sabtu	Minggu
Jakarta-Bandung	Setiap 2 jam	3 jam	4 jam
Bandung-Semarang	13.00	4 jam	6 jam
Semarang-Jakarta	20.00	6 jam	8 jam

Rute	Pagi	Sore	Malam
Jakarta-Solo	06.30	16.30	19.00
Jakarta-Surabaya	06.00	16.00	19.00

Sumber : PO. Bis (2025)

Data tersebut menggambarkan pola keberangkatan dan kedatangan untuk berbagai rute, seperti Jakarta-Bandung, Bandung-Semarang, dan Jakarta-Surabaya. Selain itu, data frekuensi perjalanan yang tercantum di Tabel 2 menunjukkan adanya perbedaan frekuensi layanan pada hari kerja, akhir pekan, dan hari libur. Rute-rute transportasi antar provinsi di Indonesia, seperti Jakarta-Bandung dan Semarang-Jakarta, melibatkan perjalanan melalui jalur tol dan terminal utama di masing-masing kota. Hal ini menambah kompleksitas dalam memilih moda transportasi, mengingat beberapa penumpang mungkin mempertimbangkan waktu perjalanan, kenyamanan, serta faktor keselamatan dalam memilih rute yang akan ditempuh.

Namun, kualitas bus dan tingkat keselamatan moda transportasi darat di Indonesia menjadi sorotan penting. Data kecelakaan yang tercatat oleh Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) sejak 2020 menunjukkan bahwa kecelakaan moda transportasi darat masih tinggi, dengan rata-rata lebih dari 10 peristiwa setiap tahun.

Tabel 3. Data Kecelakaan Moda Transportasi Darat

Tahun	Jumlah Kecelakaan (jiwa)	Jumlah Korban (jiwa)	Korban Meninggal (rasio)
2020	13	46	3,54
2021	16	75	4,69
2022	15	104	6,93
2023	11	45	4,09
2024	2	12	6,00

Sumber: Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT), 2025

Tabel 3 menunjukkan fluktuasi jumlah kecelakaan dan korban meninggal, yang menjadi faktor penentu dalam pemilihan moda transportasi oleh penumpang yang semakin waspada akan keselamatan. Menanggapi hal tersebut, perusahaan penyedia layanan bus AKAP mulai meningkatkan kualitas layanan sebagai respons terhadap penurunan preferensi penumpang yang dipengaruhi oleh masalah keselamatan. Fokus pada peningkatan kualitas layanan, kenyamanan, dan keamanan menjadi kunci untuk menarik kembali penumpang dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan, yang pada gilirannya meningkatkan daya saing perusahaan di pasar transportasi darat.

Kepuasan penumpang berperan penting dalam membangun loyalitas jangka panjang. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Halpern & Deodat (2021), yang menyatakan bahwa ketika kepuasan tercapai, loyalitas penumpang akan terbentuk. Loyalitas ini menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan karena penumpang yang puas cenderung kembali menggunakan layanan yang sama, bahkan di tengah persaingan yang semakin ketat. Kebijakan tarif juga memainkan peran penting dalam preferensi penumpang. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP.667/2022, tarif angkutan darat AKAP ditetapkan dengan tarif dasar yang disesuaikan dengan biaya operasional, termasuk kenaikan harga BBM. Kenaikan tarif ini dapat memengaruhi daya beli masyarakat dan pada akhirnya mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih moda transportasi darat. Penetapan tarif batas atas dan batas bawah antara wilayah I dan II menunjukkan upaya untuk menyeimbangkan kebutuhan pengusaha angkutan dengan kemampuan daya beli masyarakat.

Di sisi lain, inovasi produk yang dilakukan oleh perusahaan transportasi menjadi penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Penumpang membutuhkan pembaruan dalam kualitas layanan yang diterima, baik dalam hal fasilitas yang ditawarkan maupun

kenyamanan yang diberikan (Jelcic, 2014). Oleh karena itu, inovasi dalam hal produk dan layanan, seperti fasilitas di dalam bus dan penambahan fitur baru, dapat menjadi pembeda yang signifikan di pasar yang kompetitif ini. Loyalitas penumpang, yang dibangun melalui kepuasan dan inovasi produk, menjadi kunci penting dalam mempertahankan preferensi mereka terhadap perusahaan. Penelitian oleh Oliveira, Claudia & Rebecca (2019) menunjukkan bahwa inovasi produk dapat memperkuat loyalitas penumpang, yang pada gilirannya memperkuat hubungan antara kepuasan penumpang dan preferensi mereka terhadap perusahaan. Hal ini mengarah pada pembentukan loyalitas yang menguntungkan perusahaan dalam jangka panjang.

Implementasi kebijakan transportasi darat yang tepat dapat memoderasi pengaruh inovasi produk, kualitas layanan, dan kepuasan penumpang terhadap preferensi penumpang. Kebijakan yang mendukung keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi operasional dapat memperkuat hubungan antara faktor-faktor tersebut, dengan memperbaiki loyalitas dan meningkatkan preferensi penumpang terhadap penyedia layanan transportasi. Oleh karena itu, peneliti mengusulkan agar kebijakan transportasi darat terus diperbarui untuk mengakomodasi perubahan kebutuhan penumpang serta memitigasi isu-isu keselamatan yang masih ada.

METODE

Penelitian ini dimulai dengan tahapan survei pra-penelitian, di mana peneliti melakukan observasi langsung terhadap fenomena yang terjadi di lapangan dan melakukan review literatur terkait teori-teori yang relevan. Proses ini bertujuan untuk menentukan grand theory, middle theory, dan variable theory yang akan menjadi dasar dalam penelitian. Selanjutnya, peneliti mengidentifikasi variabel penelitian dan indikator-indikator terkait untuk masing-masing variabel. Tahapan berikutnya adalah penyusunan kuesioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian. Kuesioner ini kemudian diuji untuk mengukur validitas dan reliabilitas butir-butir pertanyaan dengan menggunakan uji Pearson Product Moment dan perangkat lunak statistik SPSS.

Setelah validitas dan reliabilitas diuji, peneliti melanjutkan dengan menggambar desain penelitian menggunakan software statistik AMOS. Proses ini mencakup perancangan model pengukuran dan konversi diagram ke dalam bentuk persamaan regresi. Selanjutnya, dilakukan pengujian untuk mengukur estimasi parameter dan evaluasi model pengukuran dengan menggunakan teknik CFA (Confirmatory Factor Analysis), convergent validity, AVE, dan construct reliability. Jika hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel-variabel konstruk valid dan reliabel, maka penelitian dilanjutkan dengan pengujian model penelitian dan pengujian hipotesis.

Penelitian ini dilaksanakan di beberapa lokasi yang relevan dengan topik penelitian, yaitu perusahaan penyedia layanan transportasi darat antar provinsi di Pulau Jawa. Titik penelitian terletak di beberapa terminal besar di Jakarta, Solo, Yogyakarta, Surabaya, dan Malang, yang merupakan pusat transportasi darat antar provinsi. Penelitian ini dimulai pada 22 Juni 2023 dan berakhir pada 22 Maret 2024. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan akses yang memadai untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan layanan bus AKAP di Pulau Jawa, khususnya yang berada di kota-kota yang dijadikan lokasi penelitian. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria usia minimal 25 tahun dan pendidikan minimal SLTA. Penelitian ini mengumpulkan data dari 500 responden yang representatif, dengan 100 responden dari masing-masing kota yang menjadi lokasi penelitian. Dengan 378 responden penumpang AKAP, selain itu informan dalam penelitian ini terdiri dari supervisor dan koordinator di perusahaan transportasi darat, yang memiliki keahlian dalam inovasi produk, kualitas layanan, dan kebijakan transportasi. Mereka berasal dari PO Harapan Jaya Grogol, PO Gunung Harta Pasar Rebo, PO Agramas Wilayah

Jakarta Timur dan Wonogiri, PO Sinar Jaya, dan PO Rosalia, masing-masing diwakili oleh 5 orang informan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan desain eksplanatori, yang memanfaatkan kuesioner sebagai instrumen utama. Responden diminta untuk memberikan tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti, menggunakan skala Likert lima poin. Selain itu, data sekunder juga digunakan dari laporan-laporan yang dipublikasikan oleh Kementerian Perhubungan dan Dinas Perhubungan setempat, serta perusahaan penyedia layanan transportasi.

Sebagai pelengkap analisis kuantitatif, penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara semi-terstruktur dengan informan yang berkompeten, seperti supervisor dan koordinator perusahaan transportasi. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi lebih mendalam mengenai inovasi produk, kualitas layanan, dan kebijakan transportasi darat yang mempengaruhi preferensi penumpang. Data wawancara ini kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif, yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Dalam hal analisis data, penelitian ini menggunakan metode analisis SEM (Structural Equation Modeling), yang memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan kausalitas antar variabel. SEM digunakan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel-variabel dalam penelitian ini. Sebagai tahap awal, dilakukan analisis deskriptif untuk menggambarkan pola sebaran data, kemudian dilanjutkan dengan pengujian validitas konstruk dan reliabilitas menggunakan teknik CFA, construct reliability, dan uji convergent validity.

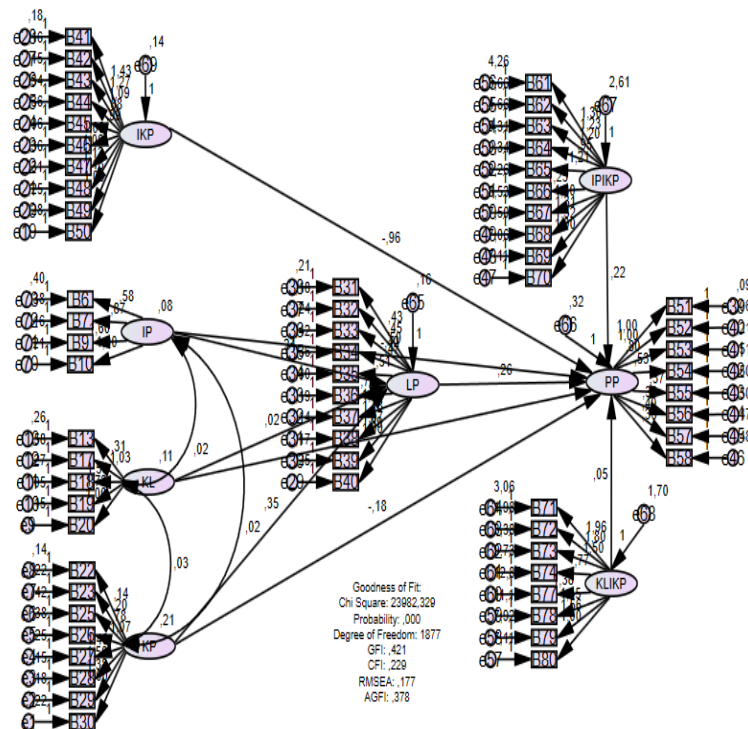
Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang diteliti memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang, baik secara langsung maupun melalui mediasi dan moderasi. Pengujian ini menggunakan nilai CR (Critical Ratio) dan p-value untuk menentukan signifikansi hubungan antar variabel. Uji Sobel juga dilakukan untuk menguji pengaruh tidak langsung antara variabel eksogen dan endogen melalui variabel mediasi, dengan menggunakan koefisien jalur yang dihitung.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner adalah valid dan reliabel, dengan nilai Pearson correlation lebih besar dari nilai r tabel yang ditetapkan. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa data yang diperoleh sangat reliabel, dengan nilai yang sangat kuat. Dengan demikian, instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterima dan dilanjutkan ke tahap pengumpulan data di lapangan.

Melalui pendekatan campuran (mixed method) yang menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi penumpang terhadap layanan transportasi darat antar provinsi. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi perusahaan penyedia layanan transportasi, serta bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan transportasi darat yang lebih baik di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil



Sumber: Hasil *output statistic AMOS version 24, 2024*

Gambar 1. Hasil Pengujian Structural Equation Modelling

Pengujian hipotesis merupakan langkah penting dalam analisis model penelitian ini. Setelah melakukan pengujian persamaan struktur menggunakan metode Goodness of Fit Index, langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis untuk mengonfirmasi hubungan antar variabel. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai critical ratio (C.R.) dan nilai signifikansi. Hipotesis diterima jika nilai C.R. lebih besar dari 1,96 atau jika nilai p-value lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil output dari AMOS, diperoleh beberapa temuan yang menunjukkan pengaruh signifikan dari variabel-variabel tertentu terhadap preferensi penumpang. Setiap pengaruh diuji satu per satu dengan mengamati nilai C.R. dan p-value yang dihasilkan untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel tersebut signifikan.

Tabel 4. Regression Weights

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
LP <--- IP		,243	,110	2,202	,028	par_1
LP <--- KL		,019	,080	,238	,812	par_2
LP <--- KP		,353	,062	5,692	***	par_3
PP <--- LP		,258	,096	2,692	,007	par_4
PP <--- KLIKP		,051	,060	,843	,399	par_5
PP <--- IPIKP		,218	,080	2,743	,006	par_6
PP <--- IKP		-,955	,346	-2,759	,006	par_59
PP <--- IP		-,420	,218	-1,923	,054	par_60
PP <--- KL		,087	,124	,705	,481	par_61
PP <--- KP		-,177	,085	-2,088	,037	par_62

Sumber: Hasil *Output Statistic AMOS version 24, 2024*

Dari hasil pengujian regresi, pengaruh variabel inovasi produk terhadap preferensi penumpang tercatat memiliki nilai C.R. sebesar -1,923 yang lebih kecil dari 1,96, dengan p-value lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa inovasi produk memengaruhi preferensi penumpang secara signifikan. Sebaliknya, pengaruh kualitas layanan terhadap preferensi penumpang tidak signifikan, dengan C.R. 0,705 dan p-value 0,481, lebih besar dari 0,05, yang berarti kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang dalam konteks penelitian ini. Hasil pengujian tersebut memberikan gambaran yang jelas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi penumpang, dan ini menjadi dasar untuk pengujian selanjutnya yang lebih mendalam mengenai hubungan variabel lain. Hasil pengujian ini juga mencakup variabel lain seperti loyalitas penumpang dan kepuasan penumpang, yang masing-masing memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang. Kepuasan penumpang menunjukkan pengaruh yang sangat kuat terhadap preferensi penumpang, dengan nilai C.R. 5,692 dan p-value sangat kecil. Loyalitas penumpang juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap preferensi, dengan nilai C.R. 2,692 dan p-value 0,007. Hal ini menunjukkan bahwa selain inovasi produk dan kepuasan, loyalitas juga merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan preferensi penumpang dalam memilih layanan transportasi. Oleh karena itu, strategi yang berfokus pada peningkatan kepuasan dan loyalitas penumpang menjadi kunci untuk meningkatkan preferensi terhadap layanan bus AKAP.

Tabel 5. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total

Variabel Penelitian	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
Inovasi produk	-0,420	0,063	-0,358
Kualitas layanan	0,087	0,005	0,092
Kepuasan penumpang	-0,177	0,091	-0,086
Loyalitas penumpang	0,258	0,000	0,258
Implementasi kebijakan transportasi darat	-0,955	0,000	-0,955
Inovasi produk dimoderasi implementasi kebijakan transportasi darat	0,218	0,000	0,218
Kualitas layanan dimoderasi implementasi kebijakan transportasi darat	0,051	0,000	0,051

Sumber: Hasil *Output Statistic AMOS version 24*, 2024

Tabel 5 menunjukkan hasil analisis pengaruh langsung, tidak langsung, dan total dari berbagai variabel penelitian terhadap preferensi penumpang. Variabel inovasi produk memiliki pengaruh langsung negatif sebesar -0,420, yang menunjukkan bahwa peningkatan dalam inovasi produk justru dapat menurunkan preferensi penumpang. Namun, pengaruh tidak langsungnya positif sebesar 0,063, menghasilkan pengaruh total sebesar -0,358. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun ada pengaruh positif dari pengaruh tidak langsung, pengaruh langsungnya lebih dominan. Kualitas layanan memiliki pengaruh langsung positif sebesar 0,087, yang menunjukkan sedikit peningkatan preferensi penumpang, dengan pengaruh tidak langsung yang sangat kecil sebesar 0,005, menghasilkan pengaruh total sebesar 0,092. Kepuasan penumpang menunjukkan pengaruh langsung negatif sebesar -0,177, tetapi pengaruh tidak langsung positif sebesar 0,091, sehingga menghasilkan pengaruh total yang juga negatif sebesar -0,086. Variabel loyalitas penumpang memiliki pengaruh langsung positif yang signifikan sebesar 0,258, namun tidak ada pengaruh tidak langsung. Implementasi kebijakan transportasi darat, meskipun memiliki pengaruh langsung negatif besar sebesar -0,955, tidak memiliki pengaruh tidak langsung, menghasilkan pengaruh total yang juga negatif sebesar -0,955. Selain itu, pengaruh moderasi kebijakan transportasi darat terhadap inovasi produk dan kualitas layanan memberikan pengaruh positif, masing-masing sebesar 0,218 dan 0,051, menunjukkan bahwa kebijakan tersebut sedikit memperkuat pengaruh inovasi produk dan

kualitas layanan terhadap preferensi penumpang.

Dalam penelitian ini, data kualitatif digunakan untuk melengkapi data kuantitatif yang diperoleh dari survei dan pengujian statistik. Proses pengolahan data kualitatif dilakukan dengan menggunakan software NVivo 12 Plus, yang mendukung analisis teks dan wawancara. Untuk memastikan kualitas dan kredibilitas data kualitatif, dilakukan teknik triangulasi yang terdiri dari pengumpulan data, pengurangan data, dan penyajian data, yang akhirnya menghasilkan kesimpulan yang valid. Proses triangulasi ini memungkinkan peneliti untuk menyusun dan menganalisis pola-pola yang muncul dalam data wawancara serta mengkonfirmasi kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh para narasumber.



Sumber: Hasil output statistic NVivo Plus 12, 2024.

Gambar 2. Word Frequency Query

Tahapan pertama dalam analisis kualitatif adalah open coding, di mana peneliti memberikan tanda pada kata-kata atau frasa yang dianggap penting dan relevan dengan konsep-konsep yang muncul dalam wawancara. Proses ini bertujuan untuk memecah data besar menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk dianalisis lebih lanjut. Pada tahapan berikutnya, word query digunakan untuk menganalisis dan mencari pola dalam kata-kata atau frasa yang sering diucapkan oleh narasumber, seperti kata-kata "bus", "penumpang", "AKAP", "inovasi", dan "transportasi". Pola ini mencerminkan perhatian utama dari narasumber terkait aspek-aspek penting dalam penelitian ini, seperti kenyamanan penumpang, inovasi produk, dan kualitas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan transportasi.

Selanjutnya, tahapan selective coding dilakukan untuk menyaring dan menghubungkan kategori-kategori yang ditemukan dalam data. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari hasil wawancara dan menghubungkannya dengan teori yang ada. Dalam hal ini, peneliti menemukan bahwa aspek-aspek seperti inovasi produk, kualitas layanan, dan kebijakan transportasi darat menjadi topik yang dominan di kalangan perusahaan-perusahaan transportasi bus AKAP. Hasil wawancara menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh perusahaan-perusahaan tersebut, seperti peremajaan armada, fleksibilitas jadwal, dan penyesuaian harga tiket, sangat penting untuk memenuhi preferensi penumpang. Selain itu, implementasi kebijakan transportasi yang diatur oleh pemerintah juga memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas penumpang.

Wawancara mendalam dilakukan dengan lima narasumber yang memiliki pengalaman langsung dalam pengelolaan bus AKAP di Pulau Jawa. Narasumber tersebut berasal dari perusahaan-perusahaan besar seperti PO Harapan Jaya Grogol, PO Gunung Harta Pasar Rebo,

PO Agramas, PO Rosalia Indah, dan PO Sinar Jaya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa inovasi produk, kualitas layanan, dan kebijakan transportasi darat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap preferensi penumpang dalam memilih moda transportasi darat. Salah satu temuan utama yang muncul dari wawancara adalah pentingnya kenyamanan dan keselamatan penumpang yang selalu menjadi prioritas utama bagi perusahaan bus AKAP. Inovasi produk, seperti penggunaan armada terbaru dengan fasilitas premium dan penambahan kelas layanan, menjadi strategi utama untuk menarik minat penumpang.

Dari sisi kualitas layanan, para narasumber menekankan pentingnya menjaga ketepatan waktu dan efisiensi perjalanan. Sebagian besar perusahaan bus AKAP juga memperkenalkan sistem pemesanan tiket secara online untuk memudahkan akses penumpang. Program loyalitas yang menawarkan diskon atau hadiah untuk pembelian tiket berikutnya merupakan salah satu strategi yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas penumpang. Selain itu, peremajaan armada secara berkala dan penambahan fasilitas seperti kursi yang lebih nyaman dan fasilitas hiburan di dalam bus menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan penumpang dalam memilih layanan. Meskipun kebijakan transportasi darat yang diterapkan pemerintah, seperti implementasi UU LLAJ, memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan, para narasumber juga menyadari bahwa kebijakan tersebut tidak selalu berpengaruh langsung terhadap preferensi penumpang.

Dalam hal implementasi kebijakan transportasi darat, wawancara menunjukkan bahwa kebijakan tersebut memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan minat masyarakat terhadap bus AKAP. Para narasumber sepakat bahwa kebijakan keselamatan, yang mencakup peremajaan armada dan penetapan standar keselamatan, telah berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan penumpang. Namun, beberapa narasumber juga menyoroti bahwa kebijakan tersebut tidak selalu mempengaruhi kualitas layanan secara langsung. Mereka berpendapat bahwa meskipun kebijakan ini mendukung aspek keselamatan, perusahaan transportasi harus terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan pasar untuk memastikan bahwa preferensi penumpang tetap terjaga. Program loyalitas yang diterapkan perusahaan juga berfungsi untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan keterikatan penumpang dengan layanan yang diberikan.

Pembahasan

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa faktor demografis yang berpengaruh terhadap preferensi penumpang terhadap layanan transportasi darat, khususnya pada armada bus AKAP. Pertama, jenis kelamin memiliki pengaruh signifikan, dengan mayoritas responden adalah pria (64,3%). Hal ini mengindikasikan bahwa pria, yang cenderung lebih sering melakukan perjalanan jarak jauh atau perjalanan bisnis, lebih tertarik pada PO bus yang menawarkan fasilitas dan kenyamanan untuk perjalanan panjang, seperti efisiensi waktu dan kenyamanan fisik. Sebaliknya, wanita lebih memperhatikan faktor kenyamanan dan keamanan, yang terlihat pada pemilihan PO seperti PO Haryanto, yang lebih populer di kalangan wanita. Selain itu, distribusi usia menunjukkan bahwa penumpang mayoritas berasal dari kelompok usia produktif (31-35 tahun dan 25-30 tahun), yang lebih mengutamakan kenyamanan, kecepatan, dan efisiensi waktu perjalanan, serta kebutuhan akan fasilitas yang mendukung produktivitas seperti akses Wi-Fi dan kenyamanan tempat duduk. Meskipun terdapat kecenderungan dalam pemilihan PO berdasarkan usia dan jenis kelamin, hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa usia dan tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang terhadap PO bus AKAP. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kelompok usia dan tingkat pendidikan berbeda, faktor-faktor seperti harga, kenyamanan, dan kualitas layanan lebih dominan dalam mempengaruhi preferensi penumpang.

Penelitian ini juga menemukan bahwa preferensi penumpang terhadap PO bus lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain selain usia dan tingkat pendidikan. Walaupun terdapat

kecenderungan bahwa penumpang dengan latar belakang pendidikan lebih tinggi memilih PO Gunung Harta, hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak berhubungan signifikan dengan preferensi mereka terhadap PO bus. Ini mengimplikasikan bahwa meskipun penumpang dengan pendidikan lebih tinggi mungkin memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap layanan, mereka tetap memilih PO berdasarkan kenyamanan, harga, dan kualitas layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, pengelola PO bus harus fokus pada pengembangan kualitas layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan semua jenis penumpang, tanpa terlalu memfokuskan pada faktor pendidikan atau usia. Pengelola juga harus terus mempertimbangkan kenyamanan, fasilitas, dan harga sebagai faktor utama dalam menarik penumpang dari berbagai segmen pasar yang berbeda.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang dengan nilai estimate for path coefficient sebesar 0,420, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam inovasi produk meningkatkan preferensi penumpang. Inovasi seperti armada baru dan fasilitas premium menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan penumpang, mengingat penumpang semakin mengutamakan kenyamanan dan keamanan selama perjalanan (Harper, Deodat & Svein, 2021; Curtale, Jorgen & Jonas, 2023; Jonathan & Yu-Hua, 2022). Sebaliknya, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang (critical ratio = 0,705; $p = 0,481$), yang mengindikasikan bahwa faktor lain seperti harga tiket dan kenyamanan lebih dominan dalam memilih PO bus, meskipun kualitas layanan tetap penting (Gholi, Mohammad & Amir, 2022; Ona, Griselda, Fco & Juan, 2014; Chen, Xiaowen & David, 2022).

Selain itu, kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang dengan nilai estimate for path coefficient sebesar 0,177, yang menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi mendorong penumpang untuk memilih layanan yang sama di masa mendatang. Hal ini sejalan dengan teori Resource-Based View, di mana kepuasan penumpang merupakan sumber daya yang penting untuk membangun loyalitas dan meningkatkan preferensi penumpang (Jiang, Hongyu & Shunan, 2023; Torabi, Yashar, Niels & Serge, 2022; Nordhoff, Jork, Bart & Riender, 2020). Loyalitas penumpang juga berpengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang (path coefficient = 0,258), di mana loyalitas yang tinggi akan meningkatkan kemungkinan penumpang untuk memilih armada yang sama pada perjalanan berikutnya (Wang, Jie, Liang & Tang, 2021; Mehta, Stephen, Jhon & Scott, 2019; Tao, Jonathan & Iderlina, 2017).

Di sisi lain, inovasi produk juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang, dengan nilai estimate for path coefficient sebesar 0,243, yang menunjukkan bahwa inovasi produk dapat memperkuat loyalitas penumpang (Pishgar, Samira & Farzaneh, 2013; Oliveira, Claudia & Rebecca, 2019; Dolnicar, Klaus & Anna, 2011). Meskipun kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang, yang terlihat dari nilai critical ratio sebesar 0,238 dan $p = 0,812$, faktor lain seperti harga dan inovasi produk lebih berperan dalam membangun loyalitas penumpang, yang juga mencerminkan pentingnya inovasi dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Pengujian mengenai pengaruh implementasi kebijakan transportasi darat terhadap preferensi penumpang menunjukkan adanya pengaruh negatif yang signifikan, dengan nilai critical ratio = -2,759 dan $p = 0,006$, yang mengindikasikan bahwa kebijakan transportasi darat yang ketat dapat menurunkan preferensi penumpang. Penumpang cenderung memilih layanan yang menawarkan kenyamanan tanpa terlalu banyak peraturan yang mengganggu (Borsje, Suzanne & Wijnand, 2023; Musolino, Corrado, Annamaria & Antonino, 2023; Xie, Shuguang, Keyu & Lixia, 2022). Implementasi kebijakan ini juga dapat memperkuat pengaruh inovasi produk terhadap preferensi penumpang, yang ditunjukkan oleh hasil pengujian dengan nilai critical ratio = 2,743 dan $p = 0,006$, di mana kebijakan yang mendukung keselamatan dan kelaikan armada meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap inovasi produk yang

ditawarkan (Harper, Deodat & Svein, 2021; Curtale, Jorgen & Jonas, 2023; Jonathan & Yu-Hua, 2022).

Namun, implementasi kebijakan transportasi darat tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap preferensi penumpang, seperti yang ditunjukkan dengan nilai critical ratio sebesar 0,843 dan $p = 0,399$. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan transportasi darat penting untuk keselamatan dan kelaikan armada, penumpang lebih terpengaruh oleh pengalaman langsung dengan layanan yang mereka terima (Ona, Griselda, Fco & Juan, 2014; Chen, Xiaowen & David, 2022). Seiring dengan teori Resource-Based View, kualitas layanan yang terus meningkat melalui inovasi akan lebih efektif dalam mempengaruhi preferensi penumpang dibandingkan dengan kebijakan eksternal yang diterapkan oleh pemerintah atau perusahaan.

Dalam penelitian ini, analisis data kualitatif dilakukan dengan bantuan software NVivo 12 Plus melalui tahapan open coding dan word query untuk menemukan pola penting dalam informasi yang diberikan oleh narasumber. Proses open coding dilakukan dengan menandai kata-kata dan frasa yang mencerminkan konsep-konsep utama, seperti bus, penumpang, AKAP, layanan, produk, inovasi, dan transportasi. Hasil word query menunjukkan bahwa kata-kata tersebut sering muncul, yang menandakan bahwa narasumber memahami substansi pertanyaan dengan baik dan tidak ada bias makna dalam komunikasi antara peneliti dan narasumber. Temuan ini memperkuat kredibilitas dan validitas data, serta memberikan keyakinan bahwa wawancara yang dilakukan konsisten dan relevan untuk penelitian.

Hasil wawancara dengan lima PO bus AKAP menunjukkan bahwa masing-masing perusahaan memiliki strategi yang berbeda dalam mempertahankan preferensi penumpang. PO Harapan Jaya Grogol berfokus pada inovasi dan peningkatan kualitas layanan dengan penggunaan armada terbaru dan kemudahan pembelian tiket online. PO Gunung Harta Pasar Rebo menekankan efisiensi waktu dan ketepatan waktu sebagai faktor utama untuk menarik penumpang, dengan dukungan tol Trans Jawa. Sementara PO Agramas memperkenalkan inovasi produk seperti tipe sleeper dan double-decker, serta memberikan program loyalitas yang menarik. PO Rosalia Indah dan PO Sinar Jaya juga berfokus pada inovasi produk dan peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan kenyamanan dan loyalitas penumpang. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam jumlah narasumber, yang hanya mencakup beberapa PO bus AKAP, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh industri transportasi darat. Selain itu, penggunaan metode Chi-Square untuk menguji hubungan antara variabel demografis dan preferensi penumpang hanya dapat menunjukkan hubungan statistik tanpa menjelaskan faktor-faktor yang mendasari hubungan tersebut. Penelitian ini juga tidak mengeksplorasi lebih dalam mengenai motivasi pribadi dan pengalaman perjalanan penumpang, yang bisa memberikan wawasan lebih luas mengenai perilaku mereka dalam memilih moda transportasi.

Kontribusi teoretis penelitian ini adalah memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi penumpang dalam industri transportasi darat, terutama dalam konteks bus AKAP. Penelitian ini menegaskan bahwa inovasi produk dan kepuasan penumpang memainkan peran dominan dalam membentuk preferensi dan loyalitas penumpang, sementara kualitas layanan, meskipun penting, tidak berpengaruh signifikan. Implementasi kebijakan transportasi darat yang mendukung inovasi produk dapat memperkuat preferensi penumpang, sedangkan kebijakan yang terlalu ketat justru dapat berdampak negatif. Temuan ini memberikan wawasan bagi perusahaan transportasi dalam merancang strategi yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang, serta memperkuat daya saing mereka di pasar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang. Inovasi produk yang dilakukan oleh perusahaan transportasi, seperti peremajaan armada dan penambahan fasilitas baru, membuat penumpang merasa lebih puas dan tertarik menggunakan layanan tersebut. Hal ini sejalan dengan teori inovasi, yang menyatakan bahwa perusahaan yang berinovasi secara konsisten dapat menarik minat konsumen dengan memenuhi kebutuhan yang terus berkembang. Di sisi lain, meskipun kualitas layanan (seperti kenyamanan dan kebersihan) merupakan faktor penting, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang. Penumpang cenderung lebih fokus pada faktor lain, seperti inovasi produk dan pengalaman keseluruhan yang mereka rasakan.

Kepuasan penumpang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang. Semakin puas penumpang dengan layanan yang mereka terima, semakin besar kemungkinan mereka untuk memilih layanan yang sama di masa depan. Hal ini mencerminkan pentingnya pengalaman positif yang dialami penumpang selama perjalanan, yang akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan transportasi. Penumpang yang merasa puas lebih cenderung menjadi pelanggan setia dan memilih layanan yang mereka percayai, meskipun ada alternatif lain yang tersedia.

Loyalitas penumpang juga berpengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang. Loyalitas, yang terbentuk dari hubungan jangka panjang dan pengalaman positif dengan perusahaan, memotivasi penumpang untuk memilih layanan transportasi yang telah mereka kenal dan percayai. Penumpang yang loyal lebih cenderung memilih armada yang sudah familiar dan memberikan kenyamanan. Oleh karena itu, perusahaan transportasi harus fokus pada pengelolaan loyalitas dengan memberikan pengalaman yang konsisten dan memuaskan.

Implementasi kebijakan transportasi darat memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi penumpang. Kebijakan yang baik, seperti tarif yang wajar, pengaturan jadwal yang efisien, dan infrastruktur yang memadai, dapat meningkatkan minat penumpang terhadap layanan transportasi tersebut. Meskipun demikian, implementasi kebijakan transportasi darat tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap preferensi penumpang. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan lebih dipengaruhi oleh faktor internal perusahaan, seperti manajemen armada dan fasilitas, daripada kebijakan eksternal yang diterapkan oleh pemerintah atau regulator.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kebijakan transportasi darat yang mendukung inovasi produk dapat memperkuat pengaruh positif inovasi terhadap preferensi penumpang. Kebijakan yang mendukung keselamatan dan kelaikan armada dapat meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Namun, meskipun kebijakan tersebut dapat memperkuat preferensi terhadap inovasi, kebijakan tersebut tidak terbukti secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan penumpang.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi penumpang dalam industri transportasi darat, khususnya bus AKAP. Inovasi produk dan kepuasan penumpang terbukti memainkan peran yang lebih dominan dalam membentuk preferensi dan loyalitas penumpang. Sementara kualitas layanan meskipun penting, tidak berpengaruh langsung terhadap preferensi dan loyalitas penumpang dalam konteks penelitian ini. Oleh karena itu, perusahaan harus lebih fokus pada inovasi produk yang terus berkembang dan peningkatan kualitas layanan untuk menciptakan nilai lebih bagi penumpang dan mempertahankan daya saing di pasar yang kompetitif.

REFERENSI

- Borsje, S., & Wijnand, B. (2023). An overview of flavonoids from *Sophora flavescens* (kushen) with some emphasis on the anticancer properties of kurarinone and sophoraflavanone G. *Journal of Chinese Pharmaceutical Sciences*, 32(1), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2023.01.001>
- Case dan Fair (2007) - Case, K., Fair, R. (2007). Prinsip-Prinsip Ekonomi Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Chen, Xiaowen & David (2022) - Chen, M., Chia-Lin, H., Mu-Ming, C. (2019). How Transportation Service Quality Drives Public Attitude and Image of a Sustainable City: Satisfaction as a Mediator and Involvement as a Moderator. *MDPI Sustainability Journal International*. 11 (1): 1-18.
- Curtale, Jorgen & Jonas (2023) - Curtale, R., Jorgen, L., Jonas, N. (2023). Understanding Preferences for Night Trains and Their Potential to Replace Flights in Europe: The Case of Sweden. *Tourism Management Perspectives*. 47 (1): 1-13.
- Dolnicar, Klaus & Anna (2011) - Dolnicar, S., Klaus, G., Bettina, G., Anna, K. (2011). Key Drivers of Airline Loyalty. *Tourism Management*. 32 (1): 1020-1026.
- Erlangga, E., et al. (2024). Management administration on the performance of teachers through work motivation in non-formal schools. *Journal of Non Formal Education*, 10(1), 218–229. <https://doi.org/10.15294/jone.v10i1.923>
- Fitriani, L. (2019). Profile metacognitive awareness of biology education students in microbiology course. *Journal of Educational Science and Technology (EST)*, 5(3), 239–244. <https://doi.org/10.26858/est.v5i3.10606>
- Gholi, Mohammad & Amir (2022) - Gholi, H., Mohammad, K., Amir, R. (2022). Investigating the Resources of Heterogeneity in Passengers Preferences for Transit Service Quality. *Journal of Public Transportation*. 24 (1): 1-7.
- Halpern & Deodat (2021) - Halpern, N., Deodat, M. (2021). Airport Service Quality and Passenger Satisfaction: The Impact of Service Failure on the Likelihood of Promoting an Airport Online. *Research in Transportation Business and Management*. 41 (1): 1-15.
- Harper, T., Deodat, N., & Svein, B. (2021). An assessment of air passenger confidence a year into the COVID-19 crisis: A segmentation analysis of passengers in Norway. *Journal of Transport Geography*, 96, 103–115. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2021.103115>
- Jelcic (2014) - Jelcic. (2014). Managing Service Quality to Gain Competitive Advantage in Retail Environment. *Journal TEM*. 3 (2): 181-188.
- Jiang, Y., Tang, H., Zou, W., & Yu, S. (2023). Divergent or identical? Revealed preference modeling of individual air passengers' willingness to pay for COVID-19 safety measures. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 164, 103–115. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.11.008>
- Jonathan & Yu-Hua (2022) - Jonathan, C., Yu-Hua, S. (2022). Evaluation of Electric Vehicle Power Technologies: Integration of Technological Performance and Market Preference. *Cleaner and Responsible Consumption*. 5 (1): 1-11.
- Kotler et al. (2018) - Kotler, P., Armstrong, G. (2018). Principle of Marketing (Global 17th Edition). United Kingdom: Pearson Education.
- Mehta, S., Jhon, D., & Scott, E. (2019). Consumer behavior in the digital age: A qualitative analysis of online shopping patterns in Indonesia. *BISMA (Bisnis & Manajemen)*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.31284/j.bisma.2019.v13i2.1246>
- Musolino, C., Annamaria, M., & Antonino, M. (2023). Depletion of gut microbiota resistance in 5×FAD mice enhances the efficacy of MSCs-exo treatment for Alzheimer's disease. *Cell Reports Medicine*, 4(5), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.xcrm.2023.100123>
- Nordhoff, S., Stapel, J., van Arem, B., & Happee, R. (2020). Passenger opinions of the perceived safety and interaction with automated shuttles: A test ride study with 'hidden'

- safety steward. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 138, 508–524. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.05.009>
- Oliveira, Claudia & Rebecca (2019) - Oliveira, L., Claudia, B., Stewart, B., Rebecca, C. (2019). What Passengers Really Want: Assessing the Value of Rail Innovation to Improve Experiences. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*. 1 (1): 1-11.
- Ona, R., López, G., Díez de los Ríos, F. J., & de Oña, J. (2014). Cluster analysis for diminishing heterogeneous opinions of service quality public transport passengers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 162, 459–466. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.12.234>
- Pishgar, Samira & Farzaneh (2013) - Pishgar, F., Samira, D., Farzaneh, G., Nazanin, S., Mahboobeh, A. (2013). Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review. 2 (5): 135-142.
- Putri, D. A., et al. (2022). Secondary metabolites of *Nicotiana tabacum* and their biological activities: A review. *Journal of Pure & Applied Chemistry Research*, 11, 149–165. <https://doi.org/10.21776/ub.jpacr.2022.11.02.646>
- Tao, Jonathan & Iderlina (2017) - Tao, S., Jonathan, C., Iderlina, M. (2017). Modelling Loyalty and Behavioural Change Intentions of Busway Passengers: A Case Study of Brisbane, Australia. *IATSS Research*. 41 (1): 113-122.
- Torabi, F., Araghi, Y., van Oort, N., & Hoogendoorn, S. (2022). Passengers preferences for using emerging modes as first/last mile transport to and from a multimodal hub: Case study Delft Campus railway station. *Case Studies on Transport Policy*, 10(1), 300–314. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2021.12.011>
- Wang, J., Liang, L., & Tang, H. (2021). Understanding factors determining Chinese consumer's willingness to consume cultured meat, insects and plant-based protein. *International Review of Public Administration*, 22(1), 1–17. <https://doi.org/10.1007/s12208-024-00419-4>
- Xie, S., Keyu, Z., & Lixia, L. (2022). Passengers preferences for shared modes of local public transport users in the urban last-mile. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 158, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.05.008>