

PENGARUH SIKAP, NORMA SUBJEKTIF, KONTROL PERILAKU YANG DIRASAKAN, NORMA PRIBADI, NORMA DESKRIPTIF, KEPUASAN LAYANAN TERHADAP NIAT PERILAKU PENUMPANG SUROBOYO BUS DI SURABAYA

Kevin
Manajemen Jejaring Bisnis

Fitri Novika Widjaja, S.Si., M.M.
Veny Megawati, S.T., M.M.

ABSTRAK

Moda transportasi yang paling sering digunakan di tanah air adalah transportasi darat. Salah satu sarana transportasi darat yang paling umum merupakan layanan bus yang menjadi pilihan bagi banyak orang untuk berpergian baik dalam kota maupun luar kota. Pemilihan obyek Suroboyo Bus karena menjadi bus pertama di Indonesia yang menggunakan metode pembayaran sampah plastik bekas. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sikap, norma subyektif, kontrol perilaku yang dirasakan, norma pribadi, norma deskriptif, kepuasan layanan terhadap niat berperilaku penumpang Suroboyo Bus di Surabaya. Niat perilaku penumpang dapat muncul melalui empat variabel yang dapat mempengaruhinya, yaitu norma subyektif, kontrol perilaku yang dirasakan, norma deskriptif, kepuasan layanan. Peneliti ini mengamati responden yang pernah melakukan perjalanan dengan Suroboyo Bus dalam waktu 1 tahun terakhir, berdomisili di Surabaya, berusia 18 tahun ke atas. Responden dalam penelitian ini berjumlah 150 orang yang terdiri dari 46 responden berjenis kelamin laki-laki dan 104 responden berjenis kelamin perempuan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SEM (Structural Equation Modeling), yang diolah dengan menggunakan software SPSS versi 24.0 for Windows serta AMOS versi 26.0 for windows untuk pengujian Model Pengukuran dan Model Struktural. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh negatif dari sikap penumpang Suroboyo Bus terhadap niat berperilaku penumpang Suroboyo Bus. Sedangkan norma subjektif dari penumpang Suroboyo Bus memberikan dampak positif terhadap niat perilaku penumpang. Kontrol perilaku yang dirasakan oleh penumpang memberikan dampak positif terhadap niat perilaku penumpang Suroboyo Bus. Norma deskriptif penumpang Suroboyo Bus juga memberikan dampak positif terhadap niat perilaku penumpang. Dan untuk kepuasan layanan yang dirasakan oleh penumpang Suroboyo Bus berdampak positif bagi niat perilaku penumpang Suroboyo Bus.

Kata Kunci: Kepedulian Lingkungan, Norma Deskriptif, Kepuasan Layanan, Niat Perilaku

***THE IMPACT OF SUBJECTIVE NORM, PERCEIVED
BEHAVIORAL CONTROL, PERSONAL NORM, DESCRIPTIVE
NORM, SERVICE SATISFACTION ON BEHAVIORAL
INTENTION SUROBOYO BUS PASSANGER'S IN SURABAYA***

Kevin
Manajemen Jejaring Bisnis

Contributor:
Fitri Novika Widjaja, S.Si., M.M.
Veny Megawati, S.T., M.M.

ABSTRACT

The most frequently used mode of transportation in the country is land transportation. One of the most common means of land transportation is the bus service which is the choice for many people to travel both within the city and outside the city. The selection of the Suroboyo Bus object is because it is the first bus in Indonesia to use the used plastic waste payment method. This study aims to examine the effect of attitudes, subjective norms, perceived behavioral control, personal norms, descriptive norms, service satisfaction on the behavioral intentions of Suroboyo Bus passengers in Surabaya. Passenger behavioral intentions can arise through four variables that can influence it, namely subjective norms, perceived behavioral control, descriptive norms, and service satisfaction. This researcher observed respondents who had traveled by Suroboyo Bus within the last 1 year, domiciled in Surabaya, aged 18 years and over. Respondents in this study amounted to 150 people consisting of 46 male respondents and 104 female respondents. The analysis used in this study uses SEM (Structural Equation Modeling), which is processed using SPSS software version 24.0 for Windows and AMOS version 26.0 for Windows for testing the Measurement Model and Structural Model. The results of this study indicate that the negative influence of the attitudes of Suroboyo Bus passengers on the behavioral intentions of Suroboyo Bus passengers. Meanwhile, the subjective norms of Suroboyo Bus passengers have a positive impact on the behavioral intentions of passengers. Behavioral control felt by passengers has a positive impact on the behavioral intentions of Suroboyo Bus passengers. Descriptive norms of Suroboyo Bus passengers also have a positive impact on the behavioral intentions of passengers. And for service satisfaction felt by Suroboyo Bus passengers, it has a positive impact on the behavioral intentions of Suroboyo Bus passengers.

Keywords: *Environmental Concern, Descriptive Norm, Service Satisfaction, Behavioral Intention*