

ABSTRAK

**ANALISIS INOVASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PENUMPANG BUS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI (AKAP)
PO.AGRA MAS TRAYEK BATURETNO – JAKARTA**

Alief Lorenanda

222314003

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh Inovasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Penumpang terhadap Loyalitas Penumpang Bus AKAP PO Agra Mas pada trayek Baturetno – Jakarta. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif eksplanatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 113 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria pernah menggunakan layanan PO Agra Mas minimal satu kali dalam satu tahun terakhir. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan (Uji F), variabel Inovasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Penumpang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Penumpang. Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,567 menunjukkan bahwa model ini mampu menjelaskan 56,7% variasi loyalitas penumpang. Secara parsial (Uji T), ditemukan bahwa Kualitas Layanan dan Kepuasan Penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, di mana Kepuasan Penumpang menjadi variabel yang paling dominan. Sebaliknya, variabel Inovasi ditemukan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas penumpang dalam konteks trayek ini. Temuan ini mengimplikasikan bahwa manajemen PO Agra Mas perlu memprioritaskan peningkatan aspek kepuasan dan kualitas layanan yang menyentuh langsung pengalaman penumpang untuk mempertahankan loyalitas jangka panjang.

Kata Kunci: Inovasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Penumpang, Loyalitas Penumpang, PO Agra Mas.

ABSTRACT

ANALYSIS OF INNOVATION, SERVICE QUALITY, AND SATISFACTION TOWARDS
PASSENGER LOYALTY OF THE PO.AGRA MAS INTER-CITY INTER-PROVINCIAL
(AKAP) BUS ON THE BATURETNO – JAKARTA ROUTE

Alief Lorenanda

222314003

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2025

This study aims to analyze and empirically prove the influence of Innovation, Service Quality, and Passenger Satisfaction on Passenger Loyalty of PO Agra Mas intercity bus services on the Baturetno – Jakarta route. The research utilizes a quantitative explanatory approach through a survey method. Data were collected via questionnaires distributed to 113 respondents selected through purposive sampling techniques, with the criteria of having used PO Agra Mas services at least once in the past year. The data analysis technique employed is multiple linear regression analysis. The findings indicate that simultaneously (F-Test), Innovation, Service Quality, and Passenger Satisfaction have a significant influence on Passenger Loyalty. The coefficient of determination (Adjusted R Square) of 0.567 indicates that this model explains 56.7% of the variance in passenger loyalty. Partially (T-Test), it was found that Service Quality and Passenger Satisfaction have a significant positive impact on loyalty, with Passenger Satisfaction being the most dominant variable. Conversely, the Innovation variable was found to have no significant effect on passenger loyalty within the context of this specific route. These findings imply that the management of PO Agra Mas should prioritize enhancing satisfaction and service quality aspects that directly impact the passenger experience to maintain long-term loyalty.

Keywords: Innovation, Service Quality, Passenger Satisfaction, Passenger Loyalty, PO Agra Mas.