

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PENGGUNA JASA MIKROTRANS DI PT TRANSJAKARTA

Oleh

Dimas Djanuar Syawalani

Standar pelayanan dan kualitas layanan memiliki hubungan yang erat, terutama ketika diimplementasikan pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Kedua hal tersebut sangat krusial perannya untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dampak dari implementasi dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam industri jasa, dengan fokus pada sektor transportasi umum di Provinsi DKI Jakarta. Pemasaran telah menjadi bagian integral dari strategi bisnis pada tiap perusahaan tak terkecuali PT Transjakarta yang bergerak dibidang pelayanan jasa, dan keinginan pelanggan menjadi semakin vokal dengan adanya berbagai moda layanan transportasi yang berkembang di era modern ini. Dalam konteks ini, peneliti mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan layanan *feeder* (pengumpan) Mikrotrans milik PT Transjakarta.

Penelitian kuantitatif dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode survei yang disebarakan melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 130 responden yang pernah menggunakan layanan Mikrotrans milik PT Transjakarta. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *purposive sampling* dengan metode analisis linier berganda melalui program SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, variabel *tangibles*, *realibility*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen jasa Mikrotrans di PT Transjakarta.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, standar pelayanan, transportasi umum.

ABSTRACT

THE IMPACT OF IMPLEMENTING SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON CUSTOMER SATISFACTION OF MIKROTRANS SERVICES AT PT TRANSJAKARTA

By

Dimas Djanuar Syawalani

Service standards and service quality are closely intertwined, especially when applied in service-oriented companies. Both play a crucial role in fostering customer satisfaction. This research aims to investigate the impact of implementing service quality dimensions on the level of customer satisfaction in the service industry, with a focus on the public transportation sector in DKI Jakarta Province. Marketing has become an integral part of the business strategy for every company, including PT Transjakarta, which operates in the service sector. Customer preferences have become increasingly vocal with the emergence of various transportation service modes in the modern era. In this context, the researcher identifies factors influencing the success of service quality in enhancing customer satisfaction with the Mikrotrans feeder service operated by PT Transjakarta.

Quantitative research was conducted in this study using a survey method distributed through questionnaires. The sample for this study consisted of 130 respondents who had used PT Transjakarta's Mikrotrans service. The sample selection method employed in the research was purposive sampling, and multiple linear regression analysis was performed using SPSS 26 software. The research results indicate that the responsiveness variable does not significantly affect customer satisfaction, while the tangibles, reliability, assurance, and empathy variables significantly impact customer satisfaction with the Mikrotrans service at PT Transjakarta.

Keywords: service quality, customer satisfaction, service standards, public transportation.