

Analisis pengaruh service quality, perceived value, satisfaction, dan involvement terhadap behavioral intentions penumpang. Studi kasus: Transjakarta Busway = Analysis of effect of service quality, perceived value, satisfaction, and involvement toward behavioral intentions of passengers. Case study: Transjakarta Busway

Reni Wahyuni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20294894&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang keterkaitan antara kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, kepuasan, dan keterlibatan dalam mempengaruhi niat berperilaku penumpang Transjakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap niat berperilaku dan kepuasan penumpang, tetapi kualitas layanan berhubungan negatif terhadap keterlibatan dan niat berperilaku penumpang Transjakarta. Hubungan antara nilai yang dirasakan, kepuasan, keterlibatan, dan niat berperilaku adalah berhubungan positif. Walaupun Transjakarta adalah usaha yang dikelola oleh Pemda DKI Jakarta, tetapi kualitas layanan tetap menjadi penting, karena Transjakarta adalah jasa pelayanan umum. Hasil penelitian ini menyarankan agar manajemen Transjakarta memperbaiki layanan yang diberikan kepada penumpang.This thesis studies about the relationship between service quality, perceived value, satisfaction, and involvement toward behavioral intentions of the Transjakarta passengers. The result of the research shows that service quality has positive relationship with perceived value and satisfaction, and negative relationship with involvement and behavioral intentions. The relationship between perceived value, satisfaction, involvement, and behavioral intentions are positive. Although Transjakarta is a business run by local governments, but service quality is the most important, because Transjakarta is public service. This thesis suggests that management must improve their service to passengers.