

Pengaruh Service Quality dan Satisfaction terhadap Reuse Intention Penumpang MRT Jakarta = The Effect of Service Quality and Satisfaction on Reuse Intention of MRT Jakarta passengers

Ine Silvianasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20500409&lokasi=lokal>

Abstrak

Pembangunan di sektor transportasi dianggap sebagai salah satu solusi dalam mengurangi jumlah kemacetan di Jabodetabek, khususnya di Jakarta sebagai pusat roda bisnis nasional. Sebagai moda transportasi baru, MRT diharapkan dapat meningkatkan jumlah penggunaan transportasi publik di Jakarta. Namun MRT Jakarta dianggap kurang efektif menarik minat masyarakat untuk berpindah moda dari kendaraan pribadi ke transportasi publik. Pada situasi ini, salah satu faktor yang berperan besar adalah kualitas layanan transportasi itu sendiri yang kemudian memengaruhi keputusan calon pengguna untuk memilih transportasi publik dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan penumpang terhadap niat penggunaan kembali MRT Jakarta. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini non-probabilita, purposive sampling, menggunakan survei melalui instrumen kuesioner kepada penumpang MRT Jakarta yang sesuai dengan kriteria responden pada penelitian ini sebanyak 163 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa niat penggunaan kembali dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan dan kepuasan.

.....Development in the transportation sector is considered as one of the solutions in reducing the amount of congestion in Jabodetabek, especially in Jakarta as the center of the national business wheel. As a new mode of transportation, MRT is expected to increase the number of uses of public transportation in Jakarta. However, MRT Jakarta is considered less effective in attracting people to switch modes from private vehicles to public transportation. In this situation, one of the factors that play a major role is the quality of the transportation service itself which then influences the decision of prospective users to choose public transportation and reduce the use of private vehicles. This study aims to analyze the effect of service quality and passenger satisfaction on the intention to reuse MRT Jakarta. The method used in this study is quantitative and the technique used to collect data on This research is non-probability, purposive sampling, using a survey through a questionnaire instrument to MRT Jakarta passengers according to the criteria of respondents in this study as many as 163 respondents. The results of this study indicate that the intention to reuse is positively influenced by service quality and satisfaction.