

Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Trans Kota Tangerang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Selama Masa Pandemi = Quality Analysis of Trans Kota Tangerang Bus Services Based On Customer's Satisfaction During Pandemic

Fikri Arrasyta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20513650&lokasi=lokal>

Abstrak

Pemerintah Kota Tangerang telah menerapkan kebijakan angkutan massal bus kecil sebagai angkutan umum sejak Desember 2016 sebagai transportasi yang nyaman, aman, bersih, dan terjangkau untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Trans Kota Tangerang dituntut untuk meningkatkan kualitas layanannya karena jumlah penumpang di beberapa tahun sebelumnya mengalami peningkatan dan juga sebagai wujud implementasi kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) akibat dari pandemi COVID-19 yang menyebabkan kemungkinan menurunnya jumlah penumpang. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sangat penting karena dapat mempengaruhi konsumen untuk menggunakan angkutan umum. Oleh karena itu, dilakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan angkutan Trans Kota Tangerang. Penelitian menggunakan analisis PLS-SEM untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanannya. Hasil dari penelitian terhadap pengguna angkutan Trans Kota Tangerang adalah pengguna rutin sangat puas terhadap variabel keterjangkauan yang menyebabkan pengaruh positif bagi kualitas pelayanan yang diberikan, terutama pada sistem pembayaran non-tunai dan kemudahan mengakses halte dengan berjalan kaki, serta variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Untuk pengguna jarang merasa tidak puas terhadap variabel-variabel kepuasan pelanggan yang diberikan angkutan Trans Kota Tangerang.

.....The Tangerang City Government has implemented mass transportation policy as public transportation since December 2016 as convenient, safe, clean, and affordable transportation to reduce the use of a private vehicle. Trans Kota Tangerang is demanded to improve the quality of its services because the number of passengers in each year has been increased and also as a form of implementation of the PSBB policy as a COVID-19 pandemic that causes a possible decrease in the number of passengers. Service quality has an influence on customer's satisfaction. Consumer's satisfaction is very important because it can influence consumers to use public transportation. Therefore, research is carried out on the quality of Trans Kota Tangerang services. The research using PLS-SEM analysis to find out customer's satisfaction with the quality of service. The result of research on Trans Kota Tangerang users is regular users are very satisfied with affordability variables that cause a positive influence on the quality of services provided, especially in the cashless payment system and the ease of accessing the bus stop on foot, and these variabel have a significant influence on quality of service. For users rarely feel dissatisfied with the variables of customer's satisfaction given by Trans Kota Tangerang.