

Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Light Rail Transit (LRT) Jabodebek = Analysis of Factors Influencing the Satisfaction of Light Rail Transit (LRT) Jabodebek Users

Nadhila Nur Qamarina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920567652&lokasi=lokal>

Abstrak

Light Rail Transit (LRT) Jabodebek merupakan sebuah layanan transportasi umum yang baru diresmikan pada Agustus 2023 dan melayani rute Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi. Dengan meningkatnya masyarakat yang melakukan mobilitas, kehadiran LRT Jabodebek merupakan bagian dari upaya strategis pemerintah untuk mengatasi masalah kemacetan di wilayah Jabodetabek dan mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi. Sejak beroperasi, LRT Jabodebek mendapat respons positif dari masyarakat. Akan tetapi, ada pula kritik yang menunjukkan beberapa kekurangan dalam layanan dan fasilitas. Penelitian ini dirancang untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna LRT Jabodebek. Variabel yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna LRT Jabodebek adalah kenyamanan, keandalan, keselamatan dan keamanan, aksesibilitas, kesetaraan, dan harga/tarif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner selama 1 bulan. Responden dipilih melalui teknik purposive sampling dengan kriteria pengguna LRT Jabodebek yang menggunakan LRT Jabodebek untuk tujuan pekerjaan atau pendidikan dan berusia lebih dari 18 tahun. Jumlah responden yang didapat pada penelitian ini adalah sebanyak 405 orang. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek keselamatan dan keamanan, aksesibilitas, dan harga/tarif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna LRT Jabodebek.

.....Light Rail Transit (LRT) Jabodebek is a public transportation service inaugurated in August 2023, serving routes across Jakarta, Bogor, Depok, and Bekasi. With increasing population mobility, the introduction of LRT Jabodebek represents a strategic government initiative to address traffic congestion in the Jabodetabek area and reduce dependence on private vehicles. Since its launch, LRT Jabodebek has received positive feedback from the public. However, there have also been criticisms highlighting certain shortcomings in its services and facilities. This study aims to identify and analyze factors influencing customer satisfaction with LRT Jabodebek. The variables examined include comfort, reliability, safety and security, accessibility, equity, and pricing. A quantitative approach was employed, collecting data via questionnaires over a month. Respondents were selected using purposive sampling, targeting LRT Jabodebek users commuting for work or education and aged 18 years or older. This study gathered responses from 405 participants. Data analysis was conducted using the Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. This study shows that safety and security, accessibility, and pricing have a significant impact towards customer satisfaction.