

ABSTRAK

Nama : Marama Namora Pakpahan
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Analisis Loyalitas Pelanggan Taksi Di Jakarta Menggunakan Model Persamaan Struktural

Perkembangan penduduk kota Jakarta saat ini yang semakin pesat, memicu meningkatnya kemacetan di jalan raya. Masyarakat menuntut transportasi yang memadai tetapi masih kurangnya transportasi yang disediakan Pemerintah menyebabkan peran swasta pada jasa layanan transportasi semakin banyak dan semakin kompetitif. Berbagai usaha dan terobosan dilakukan untuk merebut pangsa pasar dan memberi kepuasan, kenyamanan dan keamanan dalam melayani kosumen yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas kosumen.

Penelitian ini mencoba memperoleh faktor-faktor apa yang mempengaruhi loyalitas pelanggan taksi dengan menggunakan Model Persamaan Struktural yang selanjutnya dapat meningkatkan jumlah pelanggan. Model Persamaan Struktural/*Structural Equation Modeling* merupakan metode analisis multivariat yang dapat digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antar variabel laten dan mengestimasi besarnya hubungan antar variabel tersebut secara simultan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan pelayanan.

Kata Kunci :
Loyalitas, faktor, Model Persamaan Struktural, simultan

ABSTRACT

Name : Marama Namora Pakpahan
Major : Industrial Engineering
Title : The Loyalty of Taxi's Customers Analysis in Jakarta Using
Structural Equation Modeling

The development population in Jakarta at full speed in the last time has triggered the increasing of traffic jam. The society demands the suitable transportations, but the lack of availability of transportations managed by the government caused parts of private entrepreneurs in the transportations sectors become most and more competitive. Many efforts and breakthrough carried out to grab the market and to give satisfactions, conveniences and safeties to the customers and at last in orders to increase their loyalty. This research is trying to get some kinds of factors that influencing the loyalty of taxi's customers using Structural Equation Modeling, and furthermore could increase the amount of customers. Structural Equation Modeling (SEM) is an analysis of multivariate method that can be used for explaining the relationships among variables simultaneously. The result of this research would be an input to the company in order to increase the taxi's services.

Key word :

Loyalty, factors , Structural Equation Modeling, simultaneously.