

RINGKASAN

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupaya mengatasi kemacetan dengan mengembangkan sistem transportasi terintegrasi yaitu mikrotrans. Namun, peningkatan jumlah pelanggan mikrotrans kontradiktif dengan fakta yang ada di lapangan. Melalui media sosial, terdapat banyak keluhan mengenai kualitas pelayanan mikrotrans yang belum optimal. Merujuk pada permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Mikrotrans di DKI Jakarta”.

Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry dengan variabel independen *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5). Adapun variabel Kepuasan Pengguna menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hawkins dan Motherbaugh dengan tiga indikator yaitu kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi ordinal. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 390 responden yang pernah menggunakan layanan mikrotrans di DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Tangibles* terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 30,6%. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Reliability* terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 30,4%. (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 15,1%. (4) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Assurance* terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 17,8%. (5) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Empathy* terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 19,1%. (6) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 45,8%.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna mikrotrans di DKI Jakarta. PT Transjakarta selaku penyedia layanan harus menjaga stabilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan pemerataan sarana prasarana mikrotrans, memberikan pelatihan rutin terhadap pengemudi agar memperhatikan empati pelayanan, memberikan pelayanan dengan tanggap, serta menumbuhkan rasa percaya akan pelayanan mikrotrans yang aman dan dapat diandalkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, dan Mikrotrans

SUMMARY

The Provincial Government of DKI Jakarta has endeavored to address congestion by implementing an integrated transportation system, designated as "mikrotrans." However, the increasing number of mikrotrans customers appears to contradict the observed facts on the ground. Numerous complaints regarding the suboptimal quality of mikrotrans services have emerged on social media. In light of these concerns, this research was conducted to examine "The Effect of Service Quality on Mikrotrans User Satisfaction in DKI Jakarta."

The present study employs the SERVQUAL theory, as proposed by A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, with independent variables including Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), and Empathy (X5). The User Satisfaction variable utilizes the theory proposed by Hawkins and Motherbaugh, incorporating three indicators: conformity to expectations, interest in reuse, and willingness to recommend services.

This research uses a quantitative approach with ordinal regression analysis. The sampling technique was carried out using accidental sampling with a sample size of 390 respondents who had used mikrotrans services in DKI Jakarta. The results showed that: (1) There is a positive and significant influence between Tangibles on User Satisfaction by 30.6%. (2) There is a positive and significant influence between Reliability on User Satisfaction by 30.4%. (3) There is a positive and significant influence between Responsiveness on User Satisfaction by 15.1%. (4) There is a positive and significant influence between Assurance on User Satisfaction by 17.8%. (5) There is a positive and significant influence between Empathy on User Satisfaction by 19.1%. (6) There is a positive and significant influence between Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy together on User Satisfaction by 45.8%.

Based on the research results, it can be concluded that Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have a positive and significant effect on mikrotrans User Satisfaction in DKI Jakarta. PT Transjakarta as a service provider must maintain stability and improve service quality by equalizing mikrotrans infrastructure facilities, providing regular training for drivers to pay attention to service empathy, providing responsive service, and fostering a sense of trust in safe and reliable mikrotrans services.

Keywords: Service Quality, User Satisfaction, and Mikrotrans