

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA DALAM PEMBENTUKAN NIAT PENGGUNAAN KEMBALI PADA KRL COMMUTER LINE JOGJA-SOLO

Septyan Pratama Nugraha
22/497305/SP/30852

ABSTRAK

Perkembangan transportasi publik berbasis rel di Indonesia, khususnya layanan KRL Commuter Line rute Jogja-Solo menunjukkan peran penting layanan tersebut dalam mendukung mobilitas masyarakat di kawasan Yogyakarta-Solo. Di tengah persaingan dengan berbagai moda transportasi lain, kualitas layanan dan kepercayaan pengguna sering dikaitkan dengan niat penggunaan kembali. Atas dasar tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pengguna serta dampaknya terhadap niat penggunaan kembali layanan KRL Commuter Line Jogja-Solo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 100 responden pengguna KRL Commuter Line Jogja-Solo. Data yang digunakan merupakan data ordinal yang diukur menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda, uji F untuk melihat pengaruh simultan, uji t untuk pengaruh parsial, serta uji mediasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna, serta kepercayaan pengguna juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan kembali. Namun, kualitas layanan tidak berpengaruh langsung terhadap niat penggunaan kembali, sehingga kepercayaan berperan sebagai variabel mediasi. Selain itu, kualitas layanan dan kepercayaan pengguna secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan kembali. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan perlu diikuti dengan upaya membangun dan memperkuat kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, penyedia layanan tidak hanya perlu berfokus pada peningkatan kinerja operasional, tetapi juga pada strategi yang mampu meningkatkan keyakinan pengguna agar mendorong penggunaan kembali layanan secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kepercayaan Pengguna, Niat Penggunaan Kembali, KRL Commuter Line Jogja-Solo*

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND USER TRUST ON REUSE INTENTION IN THE JOGJA-SOLO KRL COMMUTER LINE

Septyan Pratama Nugraha
22/497305/SP/30852

ABSTRACT

The development of rail-based public transportation in Indonesia, particularly the KRL Commuter Line service on the Jogja-Solo route, demonstrates its important role in supporting mobility in the Yogyakarta-Solo region. Amid competition with various other transportation modes, service quality and user trust are often associated with reuse intention. Based on this, this study aims to analyze the effect of service quality on user trust and its impact on reuse intention of the KRL Commuter Line Jogja-Solo. This study employs a quantitative approach through a survey of 100 respondents who are users of the KRL Commuter Line Jogja-Solo. The data used are ordinal data measured using a Likert scale. Data analysis was conducted using multiple linear regression, F-test to examine simultaneous effects, t-test for partial effects, and mediation analysis with the assistance of SPSS software.

The results show that service quality has a positive and significant effect on user trust, and user trust also has a positive and significant effect on reuse intention. However, service quality does not have a direct effect on reuse intention, indicating that trust acts as a mediating variable. Additionally, service quality and user trust simultaneously have a significant effect on reuse intention. These findings suggest that improving service quality should be accompanied by efforts to build and strengthen user trust. Therefore, service providers should not only focus on operational performance improvements but also on strategies that enhance user confidence to encourage sustained reuse intention.

Keywords: *Service Quality, User Trust, Reuse Intention, KRL Commuter Line Jogja-Solo*