UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Hubungan Kualitas Pelayanan Operasional Trans Jogja terhadap Persepsi Kenyamanan Wisatawan Perempuan
Kalangwan Putri Svetaketu, Mohamad Rachmadian Narotama, S.T., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Meningkatnya tren perjalanan oleh wisatawan perempuan ke Yogyakarta menuntut layanan transportasi publik yang ramah gender dan aman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan operasional Trans Jogja terhadap persepsi kenyamanan wisatawan perempuan. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif korelasional, data dikumpulkan melalui survei terhadap 102 wisatawan perempuan pengguna rute 1A dan 3A di Halte Malioboro, Ngabean, dan Prambanan. Kualitas pelayanan diukur melalui model SERVQUAL yang diintegrasikan dengan prinsip CPTED, sementara kenyamanan dianalisis menggunakan *Comfort Theory* Kolcaba. Data diolah dengan uji korelasi *Rank Spearman* melalui IBM SPSS Statistics 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kenyamanan wisatawan perempuan. Dimensi jaminan keamanan menempati peringkat pertama sebagai faktor dengan kekuatan hubungan tertinggi dalam kategori kuat, disusul oleh aspek bukti fisik, ketanggapan, dan empati. Sementara itu, dimensi keandalan memiliki tingkat hubungan yang paling rendah dalam kategori cukup. Secara keseluruhan, tingkat kenyamanan wisatawan perempuan berada pada kategori baik. Temuan ini menegaskan bahwa jaminan keamanan dan profesionalisme petugas merupakan fondasi utama yang mendasari rasa nyaman wisatawan perempuan dalam menggunakan transportasi publik di Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kenyamanan Wisatawan, Wisatawan Perempuan, Trans Jogja, SERVQUAL, Transportasi Publik

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Hubungan Kualitas Pelayanan Operasional Trans Jogja terhadap Persepsi Kenyamanan Wisatawan Perempuan
Kalangwan Putri Svetaketu, Mohamad Rachmadian Narotama, S.T., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The rise of female travelers in Yogyakarta necessitates public transport services that are safe and gender-responsive. This study aims to analyze the correlation between Trans Jogja's operational service quality and the comfort perception of female tourists. Employing a descriptive correlational quantitative approach, data were gathered through surveys of female tourists utilizing Trans Jogja services at major transit points. Service quality was assessed using the service dimension model integrated with crime prevention through environmental design principles, while comfort was measured using comfort theory. Data analysis was performed using correlation tests to determine the direction and strength of the relationship between variables. The findings demonstrate a positive and significant relationship across all service quality dimensions and tourist comfort. The assurance dimension yielded the highest correlation strength in the strong category, followed by tangibles, responsiveness, and empathy. Meanwhile, the reliability dimension showed the lowest correlation strength in the moderate category. Overall, female tourist comfort reached a good level. These results indicate that safety assurance and staff professionalism are the primary foundations for the comfort of female tourists utilizing public transportation in Yogyakarta.

Keywords: Service Quality, Tourist Comfort, Female Tourists, Trans Jogja, SERVQUAL, Public Transportation