



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN KETERSEDIAAN
PILIHAN TRANSPORTASI TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG
LRT JAKARTA**

Fathya Binovinka

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari secara empirik pengaruh kualitas layanan yang diuraikan menjadi 8 variabel bebas pada kepuasan penumpang. Selain itu, pada penelitian ini juga untuk mengetahui kepuasan penumpang dan ketersediaan pilihan transportasi pada loyalitas penumpang. Objek yang diteliti adalah LRT Jakarta. Kriteria esponden dari penelitian ini adalah orang yang pernah menggunakan LRT Jakarta.

Responden penelitian ini sebanyak 403 penumpang LRT Jakarta yang diambil secara *non-probability sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya. Pengujian validitas menggunakan validitas isi dan reliabilitas kuesioner menggunakan konsistensi internal pada sampel besar untuk pemurnian skala. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) kualitas layanan LRT Jakarta yang meliputi aspek fisik, keamanan, informasi, dan keramahan lingkungan berpengaruh positif pada kepuasan penumpang, (2) kualitas layanan LRT Jakarta yang meliputi aksesibilitas, keandalan, dan daya tanggap tidak berpengaruh positif pada kepuasan penumpang, (3) ketersediaan pilihan transportasi tidak berpengaruh negatif pada loyalitas penumpang, (4) kepuasan penumpang berpengaruh positif pada loyalitas penumpang.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas Layanan, *Light Rail Transit* (LRT), Loyalitas, Pilihan Transportasi.



**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION AND AVAILABILITY OF
TRANSPORTATION CHOICES ON PASSENGER LOYALTY
LRT JAKARTA**

Fathya Binovinka

ABSTRACT

This study aims to study empirically the effect of service quality, which is described into 8 independent variables on passenger satisfaction. In addition, in this study also to determine passenger satisfaction and the availability of transportation options on passenger loyalty. The object under study is the Jakarta LRT. The criteria for respondents from this study are people who have used the Jakarta LRT.

Respondents of this study were 403 Jakarta LRT passengers who were taken using non-probability sampling. Data were collected using a questionnaire adapted from previous research. Validity testing uses content validity and questionnaire reliability using internal consistency on a large sample for scale purification. Hypothesis testing is done by multiple regression analysis.

The results of this study indicate: (1) the quality of Jakarta LRT services which includes physical aspects, security, information, and environmental friendliness has a positive effect on passenger satisfaction, (2) the quality of Jakarta LRT services which includes accessibility, reliability, and responsiveness has no positive effect on passenger satisfaction, (3) the availability of transportation options does not have a negative effect on passenger loyalty, (4) passenger satisfaction has a positive effect on passenger loyalty.

Keywords: Light Rail Transit (LRT), Loyalty, Satisfaction, Service Quality, Transportation Choice.