

ABSTRAK

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang LRT Jakarta Rute (Pegangsaan Dua - Velodrome). Nama: Juliandro Akhmad Wibawa. NIM: 41116010143. Dosen Pembimbing: Ir. Aditia Kesuma Negara Dalimunthe M.sc. IPM. AER

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di stasiun maupun kereta terhadap kepuasan penumpang LRT (Light Rail Transit), baik secara parsial ataupun simultan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang yang setidaknya pernah satu kali mencoba moda transportasi LRT rute (Pegangsaan Dua – Velodrome). Sampel penelitian ini terdiri dari 100 orang penumpang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sebagai variable independen, dan Kepuasan penumpang sebagai variable dependen. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert 1-5. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang moda transportasi LRT Jakarta rute (Pegangsaan Dua – Velodrome). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan sebesar 72,7% tingkat kepuasan penumpang di dalam stasiun dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas. Sementara 54,1 % tingkat kepuasan penumpang di dalam kereta dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas

Kata Kunci: LRT, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Penumpang

MERCU BUANA

ABSTRACT

Title: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang LRT Jakarta Rute (Pegangsaan Dua - Velodrome). Name: Juliandro Akhmad Wibawa. NIM: 41116010143. Counselor: Ir. Aditia Kesuma Negara Dalimunthe M.sc. IPM. AER

This study aims to determine how much influence the service quality and facilities available at the station or train on the satisfaction of LRT (Light Rail Transit) passengers, either partially or simultaneously. The population used in this study are passengers who have at least once tried the LRT transportation mode route (Pegangsaan Dua - Velodrome). The sample of this study consisted of 100 passengers. The variables used in this study are Service Quality and Facilities as independent variable, and passenger satisfaction as the dependent variable. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale of 1-5. Data analysis techniques using multiple linear regression test. The results showed that there was an influence of service quality and facilities on the satisfaction of passengers on the Jakarta LRT transportation route (Pegangsaan Dua – Velodrome). Coefficient determination result shows 72.7% passenger's satisfaction influenced by variables service quality and facilities inside station. And 54,1% passenger's satisfaction influenced by variables service quality and facilities inside the train.

Keywords: LRT, Service Quality, Facilities, Satisfaction

