

## ABSTRAK

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Penumpang Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bus Tayo Koridor 4 rute Cadas-M1), Nama: Artya Aurelia Pramesthi, Nim: 41119010106, Dosen Pembimbing: Ir. Aditia Kesuma Negara D., S.T., M.Sc, IPM, ASEAN Eng, Tahun: 2023

Angkutan umum perkotaan adalah moda angkut massal yang dapat mengangkut orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan perkotaan dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan dan pengaruh permasalahan pelayanan saat ini dengan kepercayaan dan loyalitas penumpang angkutan perkotaan, yaitu bus tayo koridor 4. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan (variabel independen), Kepercayaan (variabel mediasi) dan loyalitas (variabel dependen).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Pengambilan data menggunakan angket kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kinerja dan kepentingan pelayanan melalui persepsi pengguna jasa dan analisa jalur (*Path Analysis*) digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dan sobel test untuk mengetahui pengaruh tidak langsung.

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) tingkat pelayanan tertinggi, yaitu pada pelayanan keterjangkauan mengenai tarif (X18) sebesar 107,17% dan tingkat pelayanan terendah pada pelayanan keteraturan mengenai pelayanan informasi secara lengkap (X20) sebesar 81,94%, pada analisis diagram kartesius didapatkan kinerja pelayanan pada bus trans Tangerang koridor 4 yang perlu ditingkatkan yaitu kewajiban petugas menurunkan atau menaikkan penumpang pada tempat yang disediakan, kesediaan petugas dalam memberi pelayanan yang baik dan ramah, ketersediaan alat kesehatan seperti P3K di dalam bus, ketersediaan informasi pelayanan secara lengkap yaitu rute, tarif, jadwal keberangkatan dan kedatangan bus. Hasil analisis statistik menggunakan metode *Path Analysis* disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas berpengaruh signifikan positif, variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan penumpang berpengaruh signifikan positif, variabel kepercayaan terhadap loyalitas penumpang berpengaruh signifikan positif. Hasil analisis statistik sobel yaitu sebesar 4,15 dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan penumpang mampu memediasi variabel kualitas pelayanan untuk memberikan pengaruh kepada loyalitas penumpang. Besar pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan penumpang sebesar 10,7%, sedangkan kualitas pelayanan dan kepercayaan penumpang memberikan pengaruh terhadap loyalitas penumpang sebesar 36,5% sementara terdapat sisa pengaruh sebesar 63,5% yang disebabkan oleh faktor-faktor lain di luar pengamatan.

**Kata Kunci:** Importance Performance Analysis (IPA), Path Analysis, Sobel Test

## **ABSTRACT**

*Title: The Effect of Service Quality on Loyalty with trust customer as intervening variable (case study on Tayo bus Corridor 4 route Cadas-M1), Name: Artya Aurelia Pramesthi, NIM: 41119010106, Supervisor: Ir. Aditia Kesuma Negara D., ST, Msc, IPM, ASEAN Eng, Year: 2023*

*Urban public transportation is the mode of mass transport is could contain the people or stuff from one to other place in an urban area by public bus or public transport that attached on a route. This study aims to determine the level of service and the effect of the problem on trust and loyalty Tayo bus corridor 4. Variables used is service quality (independent variable), trust customer (intervening variable), loyalty customer (dependent variable).*

*This project was created using the method is quantitative for determining the number of samples using the Slovin's formula and also using Likert scale. Analysis method using is Importance Performance Analysis (IPA) for determine performance and importance of service by means of service user perceptions and path analysis using to determine the effect of variables and Sobel test using to determine indirect effect.*

*According to analysis result in this study are Importance Performance Analysis (IPA) the result of the highest level of service it found that on affordability in regard to cost (X18) of 107,17% and the result of the lowest level of service it found that on regularity in regard to complete of information (X20) of 81,94%. In cartesian diagram result of service quality variable that need for action are officer obligation to drop off or pick up the customer in the space provided, willingness the officer to give good and humble service, availability of complete information such as about the route, price, departure and arrival schedule. Statistic path analysis result is service quality variable has a significant effect on loyalty and has positive direct effect, service quality variable has a significant effect on trust and has positive direct effect, trust variable has a significant effect on loyalty and has positive direct effect. The result of Sobel test in the amount of 4,15 it means that trust variable be able to mediated to service quality gives direct effect on loyalty variable. The service quality on trust customer giving of 10,7% impact, the service quality dan trust on loyalty customer giving of 36,5% impact meanwhile of 63,5% caused the other factors in out of measures.*

**keywords:** *Importance Performance Analysis (IPA), Path Analysis, Sobel Test*