

ABSTRAK

Kemacetan di DKI Jakarta merupakan masalah yang sampai saat ini menjadi pekerjaan rumah Pemerintah DKI Jakarta yang tidak kunjung teratasi. Ditahun 2022, Kemacetan di DKI Jakarta berada di peringkat 29 dari 389 kota yang tersebar diseluruh dunia, hal ini disebabkan adanya peningkatan volume kendaraan di DKI Jakarta setiap tahun, ini dibuktikan dengan data yang bersumber dari Korlantas POLRI, menyebutkan bahwa jumlah kendaraan pribadi di DKI Jakarta banyak. Melihat permasalahan tersebut, Pemerintah DKI Jakarta mencari solusi untuk mengurangi kemacetan salah satunya adalah menyediakan Transportasi Umum Transjakarta. Berdasarkan data menunjukkan bahwa Transportasi umum Transjakarta bisa mengangkut penumpang per hari sebanyak 1 juta. Akan tetapi, permasalahan di Transjakarta sangat banyak membuat kualitas layanan sangat dipertanyakan. Hal ini membuat beberapa pengguna transjakarta merasa tidak puas terhadap layanan telah diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui dimensi *Service Quality* (*Tangibility, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy*) terhadap *Customer Satisfaction* pada Transportasi Umum Transjakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian kausal dan analisis deskriptif. Pengumpulan data responden memanfaatkan Google Form sebagai media untuk mengumpulkan tanggapan responden. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan data ordinal yang diubah menjadi data interval dengan memanfaatkan *tools Method of Succesive Interval* (MSI). Sampel yang didapatkan dalam penelitian ini adalah 400 responden, akan tetapi tanggapan responden yang dapat digunakan sebanyak 391 responden. Berdasarkan waktu pelaksanaan, peneliti menggunakan metode *cross section* dan Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda dengan bantuan *Software IBM SPSS* versi 25.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa variabel dimensi SERVQUAL seperti *Tangibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* memiliki pengaruh secara parsial terhadap *Customer Satisfaction* atau dimensi tersebut memiliki pengaruh secara langsung yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Akan tetapi, untuk dimensi SERVQUAL *Reliability* tidak berpengaruh secara parsial terhadap *Customer Satisfaction* atau dimensi tersebut tidak memiliki pengaruh secara langsung yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Serta, dimensi SERVQUAL (*Tangibility, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy*) memiliki pengaruh secara simultan terhadap *Customer Satisfaction* atau itu menunjukkan kepuasan konsumen di kalangan pengguna Transjakarta akan meningkat jika dimensi SERVQUAL meningkat secara bersama-sama.

Adapun saran untuk peneliti selanjutnya dari penelitian ini yaitu bisa menggunakan metode yang lain dalam melakukan penelitian kepada para responden untuk mendapatkan hasil yang berbeda pada data tentang *Customer Satisfaction* pada penggunaan Transjakarta.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Transjakarta