

# Hubungan antara kualitas pelayanan transportasi melalui perantara aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna layanan yyy di DKI Jakarta = Correlation between service quality of application based transportation with satisfaction of yyy's users in DKI Jakarta

Safira Putri Yulianti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20473492&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas mengenai hubungan kualitas layanan transportasi melalui perantara aplikasi, yaitu layanan YYY dengan kepuasan pengguna layanan YYY yang ada di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang murni membahas tentang kualitas pelayanan YYY dan kepuasan pengguna, tanpa melihat aspek kehidupan pribadi dan kesejahteraan penyedia layanan YYY pengemudi dan pengguna layanan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pengguna layanan YYY yang ada di DKI Jakarta. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari dimensi tangible bukti fisik, reliability keandalan, responsiveness daya tanggap, assurance jaminan, dan empathy empati memiliki penilaian yang baik dari pengguna layanan, dengan kepuasan pengguna layanan yang tinggi pula dimana terdiri dari indikator kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Hasil uji korelasi menggunakan rumus Kendall Tau-b menunjukkan angka 0,495 yang berarti bahwa kekuatan hubungan antara variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan pengguna bersifat sedang dengan pola hubungan positif, yang berarti bahwa semakin baik kualitas layanan semakin tinggi pula kepuasan pengguna layanan.

<hr>

### **ABSTRACT**

This study discusses the relationship between transportation service quality through application intermediary, that is YYY service with satisfaction of YYY service user in DKI Jakarta. This research uses a quantitative approach with a descriptive type of research that is purely about YYY service quality and user satisfaction, regardless of aspects of personal life and welfare of YYY service providers drivers and service users. This research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents of YYY service users in DKI Jakarta. The results showed that service quality consisting of tangible dimensions, reliability, responsiveness, assurance and empathy have good ratings of service users, with service user satisfaction high where it consists of indicators of conformity of expectations, interest in reuse, and willingness to recommend. The result of correlation test using Kendall 39s Tau b formula shows the number 0,495 which means that the strength of the relationship between service quality variable and user satisfaction variable is medium with positive relationship pattern, which means that the better the service quality the higher the user service satisfaction.