

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, CONSUMER
BELIEF ON CUSTOMER SATISFACTION OF
PT TRANSPORTASI JAKARTA
(CASE STUDY ON CUSTOMER TRANSJAKARTA BUS IN
SOUTH JAKARTA)***

By Kusmiati

Abstract

This quantitative research intends to find out whether there is an effect of Service Quality, Price, Customer Trust on customer satisfaction. This study uses a population that is Transjakarta bus passengers in the area of South Jakarta. There were 100 respondents who participated as samples in this study. The sampling technique is the purposive sampling method. The analysis used with a PLS application called smart PLS 3.2.8 and with significance with standard error below 5% (0.05). Producing that, (1) Service Quality positively influences customer satisfaction, (2) Price does not affect customer satisfaction and (3) Customer Trust positively influences customer satisfaction

Keyword: Service Quality, Price, Customer belief, Customer Satisfaction

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA,
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT TRANSPORTASI JAKARTA
(STUDI KASUS PADA PENUMPANG BUS TRANSJAKARTA
DI JAKARTA SELATAN)**

Oleh Kusmiati

Abstrak

Penelitian kuantitatif ini bermaksud untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan pelanggan terhadap Kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan populasi yaitu Penumpang bus Transjakarta di wilayah Jakarta selatan. Terdapat 100 responden yang berpartisipasi sebagai sampel dalam penelitian ini. Teknik penentuan sampel yaitu metode *purposive sampling*. Analisis yang digunakan dengan bantuan aplikasi *PLS* yang bernama *smart PLS 3.2.8* dan tingkat signifikansi dengan standar error dibawah 5% (0,05). Menghasilkan bahwa, (1) Kualitas Layanan secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan, (2) Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan dan (3) Kepercayaan Pelanggan secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan