

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KAMPANYE 'STOP PELECEHAN SEKSUAL' OLEH PT TRANSPORTASI JAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN PENUMPANG PEREMPUAN

NATASYA ESA PRASETYO

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas pengaruh kualitas pelayanan dan kampanye 'STOP Pelecehan Seksual' yang dilakukan oleh PT Transportasi Jakarta terhadap tingkat kepercayaan penumpang perempuan dengan menggunakan Teori Model Kemungkinan Elaborasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif eksplanatif dengan menggunakan sumber data primer. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* melalui penyebaran kuesioner kepada 97 penumpang perempuan berusia produktif yang merupakan pengguna layanan Transjakarta Koridor 1 Blok M-Kota. Peneliti mengolah data menggunakan uji asumsi klasik, koefisien determinasi, regresi linear berganda, dan uji hipotesis (t dan F).

Berdasarkan hasil hitung dan uji hipotesis, ditemukan bahwa H1, H2, dan H3 diterima. Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan dan kampanye 'STOP Pelecehan Seksual' yang dilakukan oleh PT Transportasi Jakarta secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap tingkat kepercayaan kepada PT Transportasi Jakarta sebesar 65,2%.

Kata kunci: Kampanye, Kepercayaan, Pelayanan, Pelecehan Seksual, Teori Model Kemungkinan Elaborasi

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND THE 'STOP SEXUAL HARASSMENT' CAMPAIGN BY PT TRANSPORTATION JAKARTA ON THE LEVEL OF TRUST IN FEMALE PASSENGERS

NATASYA ESA PRASETYO

ABSTRACT

This research aims to discuss the effect of service quality and the 'STOP Sexual Harassment' campaign conducted by PT Transportation Jakarta on the level of trust of female passengers using the Elaboration Likelihood Model Theory.

The method used in this research is explanatory quantitative using primary data sources. The sampling technique was carried out using purposive sampling by distributing questionnaires to 97 female passengers of productive age who were users of Transjakarta Corridor 1 Blok M-Kota services. Researchers processed the data using classical assumption tests, coefficient of determination, multiple linear regression, and hypothesis testing (t and F).

Based on the results of the hypothesis count and test, it was found that H1, H2, and H3 were accepted. The final results of this study show that both the quality of service and the 'STOP Sexual Harassment' campaign conducted by PT Transportation Jakarta contributed to the level of trust in PT Transportation Jakarta by 65.2%.

Keywords: Campaign, Trust, Service, Sexual Harassment, Elaboration Likelihood Model Theory