

***Analysis of the influence of Price, Trust, and Service Quality on Jak Lingko  
Microtrans Customer Satisfaction  
(Study on Jak Lingko Microtrans users in Central Jakarta)***

***By Muhammad Aulia***

***ABSTRACT***

*The Jak Lingko Microtrans service underwent adjustment during the Covid-19 pandemic by implementing health protocols. Microtrans Jak Lingko is an integrated public transportation that operates under Transjakarta, part of the Jak Lingko system. This research with a quantitative approach aims to determine, prove, and analyze the effect of price, trust, and service quality on customer satisfaction of Microtrans Jak Lingko in Central Jakarta. By using purposive sampling method, there was 75 respondents in this study. Descriptive analysis techniques and inferential analysis using partial least square are used to analyze the data that has been collected through the distribution of questionnaires. The significance level is set at 5%, and the SmartPLS (v.3.30) software was used to analyze the data. The results show that : (1) Price has a positive and significant effect on customer satisfaction with a path coefficient of 0,421. (2) Trust has no effect on customer satisfaction with a path coefficient of 0,165. (3) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a path coefficient of 0,354. The price, trust, and service quality have a coefficient determination of 68.1% in influencing customer satisfaction, while the remaining 31,9% is influenced by other variables.*

***Keyword : Price, Trust, Service quality, Customer Satisfaction***

**Analisis pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap  
Kepuasan Pelanggan Mikrotrans Jak Lingko  
(Studi pada pengguna Mikrotrans Jak Lingko di Jakarta Pusat)**

**Oleh Muhammad Aulia**

**ABSTRAK**

Pelayanan Mikrotrans Jak Lingko mengalami penyesuaian selama masa pandemi Covid-19 dengan menerapkan protokol kesehatan. Mikrotrans Jak Lingko sendiri merupakan transportasi umum terintegrasi yang beroperasi di bawah Transjakarta yang tergabung dalam sistem Jak Lingko. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui, membuktikan dan menganalisis pengaruh harga, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Mikrotrans Jak Lingko di wilayah Jakarta Pusat. Dengan menggunakan metode *purposive sampling*, jumlah sampel dalam penelitian ini 75 orang responden. Teknik analisis deskriptif dan analisis inferensial *partial least square* digunakan dalam penelitian ini guna menganalisa data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Tingkat signifikansi ditetapkan 5%, serta perangkat lunak *SmartPLS* (V.3.30) digunakan untuk mengolah dan menganalisa data. Hasil riset menunjukkan bahwa : (1) Harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,421. (2) Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,165. (3) Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,354. Adapun harga, kepercayaan, dan kualitas layanan memiliki koefisien determinansi sebesar 68,1% dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, sementara sisanya 31,9% dipengaruhi variabel lain.

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