

## ABSTRAK

Permasalahan penelitian ini adalah banyaknya keluhan masyarakat penumpang Transjakarta terhadap kualitas pelayanan tidak kunjung mendapatkan solusi, walaupun busway tersebut sudah beroperasi selama 12 tahun. Terbukti masih ditemukan beberapa fasilitas bus dan halte yang tidak nyaman serta fasilitas penunjang seperti jalur yang tidak steril serta separator rusak, yang berimbas pada penurunan jumlah penumpang pada bus Transjakarta tahun 2012 dan 2014. Fenomena tersebut merupakan manifestasi kurang puasan pengguna Transjakarta selama ini yang merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan manajemen Transjakarta belum mampu memenuhi ekspektasi publik.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan inti terhadap kepuasan konsumen; 2) menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan peripheral terhadap kepuasan konsumen; dan 3) menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat mereferensikan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa bus Transjakarta koridor 1 yang minimal pernah menggunakan bus Transjakarta koridor 1 sebanyak 10 kali. Adapun sampel yang digunakan sebanyak 300 orang, yang dibagi 100 penumpang pagi hari, 100 penumpang siang hari dan 100 penumpang sore hari.

Hasil penelitian menggunakan SPSS memperlihatkan; 1) kualitas pelayanan inti berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta (Y1). Hal ini memberikan arahan bahwa H1 dapat diterima; 2) kualitas pelayanan inti berpengaruh positif secara langsung terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta. Hal ini memberikan arahan bahwa H2 dapat diterima; 3) kualitas pelayanan periferal berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta. Hal ini memberikan arahan bahwa H3 dapat diterima; 4) kualitas pelayanan periferal (X2) berpengaruh positif secara langsung terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta. Hal ini memberikan arahan bahwa H4 dapat diterima; 5) kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta. Hal ini memberikan arahan bahwa H5 dapat diterima; 6) kualitas pelayanan inti berpengaruh positif terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta melalui kepuasan konsumen. Hal ini memberikan arahan bahwa H6 dapat diterima, sehingga variabel kepuasan konsumen berfungsi sebagai variabel intervening; 7) kualitas pelayanan periferal berpengaruh positif terhadap minat mereferensikan konsumen pengguna jasa transportasi Transjakarta melalui kepuasan konsumen. Hal ini memberikan arahan bahwa H7 dapat diterima, sehingga variabel kepuasan konsumen berfungsi sebagai variabel intervening.

***Keyword: kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan periferal, kepuasan konsumen, minat mereferensikan pengguna jasa transportasi Transjakarta***