

INTISARI

Surabaya memiliki persoalan transportasi yang cukup rumit terutama terkait dengan kemacetan. Taksi *online* hadir sebagai salah satu layanan transportasi yang diminati oleh masyarakat karena menawarkan kualitas layanan yang lebih memuaskan dibandingkan transportasi konvensional lain, terutama masalah kenyamanan dan kemudahan berkendara. Kepuasan pelanggan merupakan hal utama, sehingga penting untuk mengukur kualitas layanan agar penyedia layanan dapat meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan pada taksi *online* dapat diukur menggunakan P-TRANSQUAL yang terdiri dari 4 dimensi, yaitu dimensi *comfort*, dimensi *tangible*, dimensi *personnel*, dan dimensi *reliability*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah 4 dimensi, yaitu dimensi *comfort*, dimensi *tangible*, dimensi *personnel*, dan dimensi *reliability* merupakan pembentuk P-TRANSQUAL pada layanan taksi *online*, khususnya di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode *confirmatory factor analysis* (CFA) melalui program IBM SPSS 24. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian dipilih menggunakan teknik non-probability sampling, karakteristik populasi yang dituju adalah pengguna layanan taksi *online* yang pernah menggunakan layanan taksi *online* dalam kurun waktu 6 bulan terakhir, minimal berusia 16 tahun. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 sampel.

Hasil penelitian menunjukkan dimensi *comfort*, dimensi *tangible*, dimensi *personnel*, dan dimensi *reliability* merupakan dimensi pembentuk P-TRANSQUAL pada layanan taksi *online* di Surabaya.

Kata kunci: P-TRANSQUAL, Kualitas Layanan, Analisis Faktor, CFA, Taksi *Online*

ABSTRACT

Surabaya transportation is still considered to have a number of problems and known as the worst traffic jam. Online taxi are one of the most favorites because online taxi is easily the most convenient way to ride than other transportation and this is extremely important to maintain passengers satisfaction and to improve for a better service quality. Service quality can be calculated using P-Transqual with 4 dimensions: comfort dimension, tangible dimension, personnel dimension, and reliability dimension.

This research aims to determine and analyze 4 dimensions as P-TRANSQUAL's dimension, especially on online taxi services in Surabaya. This research uses quantitative approach by using Confirmatory Factor Analysis (CFA) method through IBM SPSS. The data used in this study is the primary data obtained from distribution of questionnaires. The samples of this study were selected using non-probability sampling technique, the target population characteristics are those who have been used online taxi at least once around last six months, with minimum age is 16. The number of samples used were 200 samples.

The results of this study indicate that 4 dimensions are the dimension of P-TRANSQUAL on the online taxi service in Surabaya.

Keywords: P-TRANSQUAL, Service Quality, Factor Analysis, CFA, Online Taxi