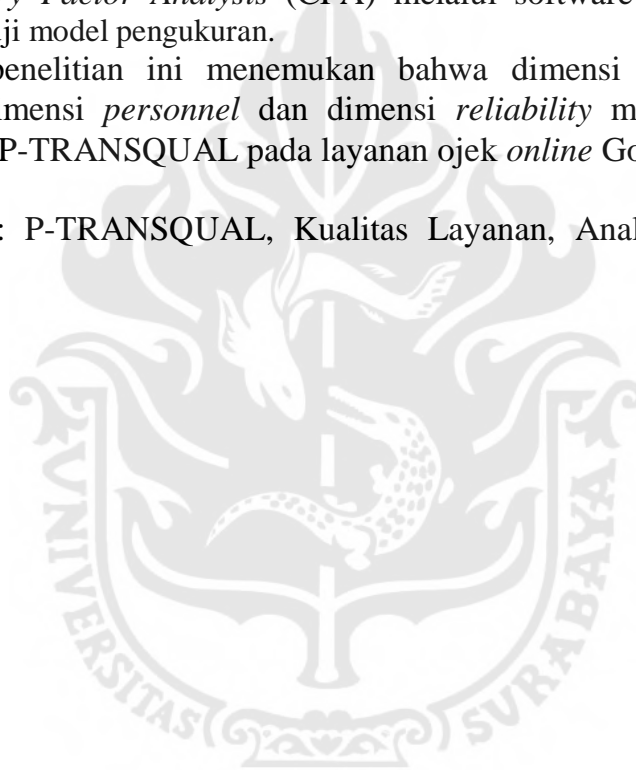


INTISARI

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 ojek *online* Go-Jek, khususnya di Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif, dimana sampel berupa responden yang pernah menggunakan Go-Jek. Responden dalam penelitian ini berjumlah 200 orang. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) melalui software AMOS versi 25.0 untuk menguji model pengukuran.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa dimensi *comfort*, dimensi *tangible*, dimensi *personnel* dan dimensi *reliability* merupakan dimensi pembentuk P-TRANSQUAL pada layanan ojek *online* Go-Jek di Surabaya.

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



ABSTRACT

Surabaya This study aims to find out and analyze whether 4 dimensions, namely comfort dimension, tangible dimension, personnel dimension and reliability dimension are forming P-TRANSQUAL on Go-Jek online ojek service, especially in Surabaya. The type of research used with quantitative approach, where the sample of respondents who have used Go-Jek. Respondents in this study amounted to 200 people. This study was analyzed using Confirmatory Factor Analysis (CFA) method through AMOS software version 25.0 to test the measurement model.

The results of this study found that the dimensions of comfort, tangible dimensions, dimensions of personnel and dimensions of reliability is the dimension of P-TRANSQUAL forming on the online ojek service Go-Jek in Surabaya.

Keywords: P-TRANSQUAL, Quality of Service, Factor Analysis, Online Ojek

