

P-TRANSQUAL : MODEL KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI UMUM
PADA PT KAI RUTE SURABAYA-YOGYAKARTA

RISKA DWI UTAMI

Manajemen/Jejaring Bisnis

Fitri Novika Widjaja, S.Si., M.MT. dan Drs.ec. Antonius Budhiman S., M.Sc.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah 4 dimensi yaitu dimensi *comfort*, dimensi *tangible*, dimensi *personnel*, dan dimensi *reliability* merupakan pembentuk P-TRANSQUAL pada layanan PT. KAI jurusan Surabaya-Yogyakarta.

Jenis penelitian yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif dimana sampel berupa responden yang pernah menggunakan layanan kereta api jurusan Surabaya-Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini berjumlah 150 orang dengan syarat minimal berusia 17 tahun. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) melalui software AMOS versi 21.0 untuk menguji model pengukuran yang didalamnya terdapat 18 indikator.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa dimensi *comfort*, dimensi *tangible*, dimensi *personnel*, dan dimensi *reliability* merupakan pembentuk P-TRANSQUAL pada layanan PT. KAI jurusan Surabaya-Yogyakarta.

Kata kunci : P-TRANSQUAL, Kualitas Layanan, Analisis Faktor, Kereta Api

P-TRANSQUAL: QUALITY MODEL OF PUBLIC TRANSPORTATION
SERVICES IN PT KAI RUTE SURABAYA-YOGYAKARTA

RISKA DWI UTAMI

Manajemen/Jejaring Bisnis

Fitri Novika Widjaja, S.Si., M.MT. and Drs.ec. Antonius Budhiman S., M.Sc

ABSTRACT

This study aims to find out whether 4 dimensions, namely comfort dimension, tangible dimension, personnel dimension, and reliability dimension are forming P-TRANSQUAL on PT. KAI especially Surabaya-Yogyakarta service. The type of research used with quantitative approach, where the sample respondents who have used PT. KAI especially Surabaya-Yogyakarta

This type of research is used with a quantitative approach where the sample is in the form of respondents who have used the Surabaya-Yogyakarta train service. Respondents in this study amounted to 150 people with a minimum requirement of 17 years old. This study was analyzed using the Confirmatory Factor Analysis (CFA) method through AMOS software version 21.0 to test the measurement model in which there were 18 indicators.

The results of this study found that the comfort dimensions, tangible dimensions, personnel dimensions, and reliability dimensions formed P-TRANSQUAL in PT. KAI majoring in Surabaya-Yogyakarta.

Keywords: P-TRANSQUAL, Service Quality, Factor Analysis, Railroad