

ABSTRAK

Muhamad Fadel AL Rizki, 1228010119, 2026, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna MRT Jakarta sebagai Moda Transportasi Publik di Wilayah DKI Jakarta”

Penelitian ini menganalisis peran kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna dalam membentuk kepuasan pengguna MRT Jakarta sebagai moda transportasi publik berbasis rel di wilayah DKI Jakarta. Sebagai salah satu sistem transportasi perkotaan modern, MRT Jakarta dituntut tidak hanya menyediakan layanan yang andal, tetapi juga menghadirkan pengalaman perjalanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Namun demikian, persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan pengalaman yang diperoleh masih memerlukan pengujian secara empiris.

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan rancangan eksplanatori untuk menguji hubungan antarvariabel. Variabel bebas yang digunakan meliputi kualitas pelayanan (X1) yang diukur berdasarkan dimensi RATER dari Parasuraman, serta pengalaman pengguna (X2). Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (Y). Sebanyak 400 pengguna MRT Jakarta dijadikan responden dengan teknik nonprobability sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner baik secara daring maupun luring. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4.1.1.7..

Hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,182 dan nilai F-square sebesar 0,027. Pengalaman pengguna juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,590 serta F-square sebesar 0,280 yang termasuk dalam kategori pengaruh sedang.. Secara bersama-sama, kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai F-hitung sebesar 255,91. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan yang disertai pengelolaan pengalaman pengguna secara optimal akan mendorong peningkatan tingkat kepuasan pengguna MRT Jakarta secara menyeluruh.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pengguna, Kepuasan Pengguna, MRT Jakarta, PLS-SEM