

ABSTRAK TESIS

Title : “PENDEKATAN ANALISIS ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN PADA LAYANAN RIDESHARING RODA DUA DENGAN MODEL KANO”

Author : Salman Al Farisi

Program : Wijawiyata Manajemen Angkatan 71

Year Completed : 2015

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan klasifikasi atribut-atribut kualitas pelayanan konsumen pengguna jasa *ridesharing* roda dua di Jakarta dengan Model Kano, menganalisis pengaruh persepsi pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan melihat pengaruh tingkat pendapatan sebagai moderating variable dalam hubungan tersebut. Total sampel penelitian ini adalah 176 responden pengguna layanan *ridesharing* roda dua di Jakarta. Klasifikasi atribut kualitas pelayanan menggunakan Model Kano menunjukkan dari 23 atribut, terdapat 5 atribut *attractive*, 3 atribut *indifferent* dan 15 atribut *one-dimensional*. Melalui analisis regresi jamak, diperoleh hasil bahwa secara simultan persepsi pada kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($F_{(5,165)} = 37,42 (<0.01)$) dan nilai R^2 0,531. Dari lima dimensi, terdapat tiga dimensi yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, yaitu dimensi *safety*, *personnel* dan *interactivity*. Dengan menempatkan tingkat pendapatan sebagai *moderating variable*, tidak terbukti bahwa hubungan persepsi pada kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh tingkat pendapatan yang berbeda, dengan nilai signifikansi 0,860.

Key words: kualitas pelayanan, model kano, *ridesharing*, kepuasan pelanggan, tingkat pendapatan

ABSTRACT

Title : “AN APPROACH OF SERVICE QUALITY ATTRIBUTES ANALYSIS ON MOTORCYCLE RIDESHARING SERVICE WITH KANO MODEL”

Author : Salman Al Farisi

Program : Wijawiyata Manajemen Angkatan 71

Year Completed : 2015

The purpose of this study is to examine the classifications of service quality attributes on motorcycle ridesharing services in Jakarta using Kano Model. Customer perceptions of services quality attributes are examined, and the influence towards customer satisfaction was analyzed. Level of income was also tested as moderating variable on this relationship. Total sample of this research are 176 customers of ridesharing services in Jakarta. The Kano Model classification showed that from 23 attributes, five was attractive quality, three indifferent and 15 one-dimensional. Multiple regression analysis reported that perceived service quality influenced customer satisfaction positively and significant ($F(5,165) = 37,42 (<0,01)$) and R^2 value of 0,531. Three from five dimensions (safety, personnel and interactivity) reported having a positive and significant relationship with customer satisfaction. This study also revealed that the relationship between perceived service quality with customer satisfaction was not influenced by the level of income as moderating variable by testing the level of income as moderating variable ($t = -0,177$, sig. 0,860).

Key words: service quality, Kano Model, ridesharing, customer satisfaction, level of income.