

ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Dengan Rute Depok-Jatinegara, Penulis : Heru Cahyono, NIM : 41107110032, Pembimbing : Ir. Nunung Widyaningsih, Dipl. Eng.

Permasalahan yang sering ditemui pada pelayanan jasa seperti pada pengoperasian kereta rel listrik (krl) Commuter Line dengan rute Depok-Jatinegara adalah tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dari PT. KAI Commuter Jabodetabek yang belum memuaskan para penumpang. Melihat permasalahan yang ada maka perlu adanya analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line dengan rute Depok-Jatinegara agar didapat parameter-parameter yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. KAI Commuter Jabodetabek.

Data data yang diperlukan dalam proses analisis kepuasan penumpang ini adalah data primer yang berupa hasil survai kepada beberapa penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line dengan rute Depok-Jatinegara dengan metoda pemberian kuisioner. Selain itu diperlukan juga data sekunder sebagai data pendukung dalam pengolahan data. Prosedur analisis kepuasan penumpang ini menggunakan program Software SPSS dalam melakukan Uji Statistik (Chi Square).

Dari hasil analisis kepuasan penumpang didapat hasil bahwa kepuasan penumpang yang berada dalam posisi kurang memuaskan. Hal ini dapat terlihat dari nilai Gap (kesenjangan) antara pelaksanaan pelayanan dengan harapan penumpang yang berkisar dari -0,031 sampai dengan -0,092. Hal ini dikarenakan penumpang yang mengharapkan pelayanan yang lebih baik lagi dari PT. KAI Commuter Jabodetabek dalam hal pengoperasian Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line dengan rute Depok-Jatinegara yang tercermin dari rata-rata harapan penumpang yang berkisar antara 2,428 sampai 2,724 dari skala 1 (tidak puas) hingga skala 5 (sangat puas).

Kata kunci : Evaluasi, Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan.