

## ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik *Commuter Line* Rute Bekasi – Jakarta Kota Ditinjau Dari Sudut Operasional Dan Kepuasan Penumpang, Nama : Dameria Julianti Situmorang, NIM : 41115110150, Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Indrayati T. Subagio, DEA, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kinerja pelayanan pengelola KRL yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang *commuter line* rute Bekasi – Jakarta Kota. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel adalah 100 responden. Hasil analisis kuesioner dilakukan dengan metode “*Important Performance Analysis*” yang selanjutnya dilakukan analisis korelasi bivariat dan regresi linear sederhana, pengujian validitas dan realibilitas dengan menggunakan program SPSS, uji hipotesis dengan Metode Chi Kuadrat ( $X^2$ ).

Berdasarkan hasil analisis kuesioner, dapat disimpulkan bahwa terdapat 7 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang yang terletak pada kuadran A dan kuadran D dimana  $H_0$  ditolak yaitu ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta, kepedulian dan keramahan petugas kepada penumpang, jaminan keamanan kepada penumpang di stasiun, jaminan keamanan di dalam rangkaian kereta, ketanggapan petugas dalam menangani keadaan darurat di stasiun, ketanggapan petugas dalam menangani keluhan penumpang di dalam rangkaian kereta dan ketanggapan petugas dalam menangani keadaan darurat di dalam rangkaian kereta. Sedangkan faktor faktor yang tidak berpengaruh pada kepuasan penumpang ada di kuadran B dan C dengan  $H_0$  diterima.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa penilaian penumpang terhadap KAI *commuter Line* sudah cukup baik dan cukup puas. Berdasarkan analisa regresi linear yang dilakukan didapat bahwa kinerja petugas mempunyai hubungan yang signifikan dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan Pearson Correlation 0,972 sedangkan analisis regresi yang dilakukan didapat bahwa persentase pengaruh kinerja petugas terhadap kepuasan penumpang yaitu 94,40%.

Kata kunci: Kinerja Pelayanan, *Commuter Line*, Tingkat Kepuasan, *Important Performance Analysis*