

ABSTRAK

Judul : Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Rute Tanah Abang – Serpong. Nama : Melisa Putri Wulandari, Nim : 41114120088 Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Nunung Widyaningsih DipL, Ing. 2016

Penelitian ini membahas mengenai kepuasan penumpang terhadap pelayanan KAI Commuter Line rute Tanah Abang - Serpong, untuk analisa penulis menggunakan metode “*importance performance analysis*” yang selanjutnya dilakukan analisa Korelasi Bivariat dan Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan program SPSS, uji hipotesa dengan metode Chi-Kuadrat (X^2) dengan jumlah sample 100 responden. 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 0,906 sedangkan analisa regresi yang dilakukan didapat bahwa persentase pengaruh kinerja petugas terhadap kepuasan penumpang yaitu 82,1%. Berdasarkan diagram Cartesius yang terbentuk dan dilakukan uji hipotesa dengan uji chi-kuadrat (X^2) didapat faktor-faktor pelayanan yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan penumpang yang terletak pada kuadran A dimana H_0 diterima, sedangkan faktor – faktor yang tidak mempengaruhi kepuasan penumpang terletak pada kuadran B dan C dengan H_0 ditolak.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, KAI Commuter Line, *Diagram Cartesius Importance Performane Analysis*.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Title: Analysis of Passenger Satisfaction Of Service Light rail (KRL) These Commuter Line Tanah Abang - Serpong. Name: Melisa PutriWulandari, Nim: 41114120088 Supervisor: Dr. Ir. NunungWidyaningsihDipl, Ing.2016

This study discusses the passenger satisfaction with service KAI Commuter Line route Tanah Abang - Serpong, to analysis the authors use the method of "importance performance analysis" and then make an analysis Correlation Bivariate and Simple Linear Regression using SPSS, test the hypothesis by using Chi-Square (χ^2) with a total sample of 100 respondents. The survey results revealed that the votes against KAI passenger commuter line has been quite good and quite satisfied by linear regression analysis conducted found that the officer's performance has a significant relationship with passenger satisfaction with significant value $0.000 < 0.05$ and Pearson Correlation 0,906 while the regression analysis conducted found that the percentage of influence worker performance on passenger satisfaction is 82.1%. Based on the diagram Cartesian formed and test hypothesis with chi-square test (χ^2) obtained factors services that affect the increased passenger satisfaction are located in quadrant A and C where H_0 is accepted, while the factors - factors that do not affect passenger satisfaction lies in quadrant B with H_0 rejected.

Keywords: Quality of service, KAI Commuter Line, performane Importance Cartesian Diagram Analysis

