



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Winnie Yuliana
44212110168

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan jasa
Commuterline (Analisis Pelayanan Jasa KRL Di Gerbong Khusus Wanita Rute
Depok – Sudirman)

Jumlah halaman : x +92 Halaman + 16 Lampiran

Bibliografi :29 Buku Tahun 2006-2011

ABSTRAK

Kereta api adalah salah satu modal transportasi publik yang sangat di butuhkan masyarakat untuk menjalankan kehidupan sehari-hari. PT KAI Comuter Jabodetabek selaku operator jasa transportasi kereta api di wilayah jabodetabek menciptakan layanan KRL gerbong khusus wanita untuk meningkatkan kualitas layanan bagi penumpang wanita. Dengan adanya pemisahan gerbong antara gerbong umum dengan gerbong khusus wanita, diharapkan kaum perempuan pekerja dan yang berpergian akan merasakan keamanan dan kenyamanan saat menggunakan KRL. Dengan hal ini peneliti ingin mengetahui faktor apa saja, faktor baru dan faktor dominan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di KRL Commuter Line gerbong khusus wanita rute Depok – Sudirman.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan kuantitatif yang bertujuan untuk mencari faktor pembentuk kualitas pelayanan KRL *Commuter Line* gerbong wanita. Penelitian dilakukan kepada 95 responden yang merupakan penumpang wanita pengguna jasa layanan KRL gerbong khusus wanita. Terdapat 6 faktor yang menjadi bahan pertimbangan kualitas pelayanan di KRL gerbong khusus wanita diantaranya Keandalan (*Reliability*); Daya Tanggap (*Responsiveness*); Jaminan (*Assurance*); Empati (*Empathy*); Bukti Fisik (*Tangibles*);

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan publik, kualitas pelayanan dan persepsi. Teori yang digunakan untuk menganalisis data yaitu model lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan SERVQUAL (Zeithmal, Parasurahman, dan Berry). Hasil dari penelitian ini didapatkan hasil dimana masyarakat mempunyai harapan cukup tinggi terhadap kelima dimensi SERVQUAL dilihat dari hasil penelitian dimana selalu ada *gap* antara harapan dan persepsi dan kualitas pelayanan. Terdapat ketidaksesuaian antara harapan yang diinginkan masyarakat dengan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KRL *Commuterline*.

Keenam faktor tersebut didapatkan dari hasil penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan jasa transportasi kereta api. Berdasarkan hasil analisis kuisioner dengan metode Importance Performance Analysis dapat disimpulkan bahwa terdapat tujuh faktor yang menurut responden menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena belum memuaskan, yaitu meliputi: kapasitas tempat duduk,

kebersihan, berfungsinya fasilitas kereta, tersedianya petugas untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan. Sedangkan beberapa faktor yang menurut responden penting dan memuaskan adalah: kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan, keramah-tamahan para petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan para petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dalam menjaga keamanan berada di stasiun atau gerbong kereta, dan kemampuan petugas dalam menjaga kenyamanan berada di stasiun atau gerbong kereta.

Kata Kunci : Analisis Faktor, Tingkat Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Kereta Api, Gerbong Khusus Wanita, Sistem *Commuter Line* Jabodetabek

