

ABSTRAK

Judul : Evaluasi Kinerja dan Kualitas Pelayanan Kereta Bandara Soekarno-Hatta Di Stasiun Bekasi Ditinjau Dari Sudut Operasional dan Kepuasan Penumpang, Nama : Nilam Cahya, Pembimbing : Muhammad Isradi ST, MT, 2019

Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang terdapat di provinsi Jawa Barat. Kota Bekasi memiliki luas wilayah sekitar 210,49 km². Kota Bekasi terdiri dari 12 kecamatan dengan Kecamatan Mustika Jaya sebagai wilayah yang terluas (26,41km²) sedangkan Kecamatan Pondok Melati sebagai wilayah terkecil (11,79km²). Menurut data dari Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk di Kota Bekasi pada tahun 2017 adalah sebanyak 2,9 juta jiwa (BPS, 2018). PT Railink merupakan anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia dan PT Angkasa Pura II yang menghadirkan sebuah layanan transportasi publik berbasis “railway” bernama Kereta Api Bandara. Semenjak 25 Juli 2013, PT Railink berhasil mengoperasikan KA Bandara Kualanamu sebagai KA Bandara pertama di Indonesia.

Spesifikasi penelitian ini merupakan penelitian diskriptif analitis. Penelitian difokuskan kepada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Railink. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih yang menyangkut kegiatan pelayanan jasa PT Railink. Analisis deskriptif dilakukan dengan membuat tabel frekuensi sederhana berdasarkan jawaban responden serta identitas responden yang dikelompokkan, ditabulasikan kemudian di persentasekan. Persentase terbesar merupakan faktor yang dominan dari masing – masing atribut serta karakteristik responden yang diteliti

Tingkat pelayanan yang dikategorikan prioritas tinggi karena tidak memuaskan namun memiliki tingkat kepentingan yang tinggi sehingga perlu dilakukan perbaikan meliputi ketersediaan informasi dan fasilitas keselamatan, dan informasi mengenai angkutan lanjutan. Tingkat pelayanan yang dikategorikan perlu dipertahankan pencapaiannya meliputi faktor keamanan yaitu mudahnya petugas keamanan untuk dikenali, kepastian dan kemudahan mendapatkan tiket, pelayanan petugas di stasiun, dan kemudahan pada saat naik/turun kereta. Tingkat pelayanan yang dikategorikan prioritas rendah karena kinerja pelayanan tidak berpengaruh banyak pada tingkat kepuasan meliputi informasi dan fasilitas kesehatan, fasilitas keamanan, informasi mengenai gangguan keamanan, ruang tunggu, suasana di stasiun, kebersihan dan kenyamanan toilet, dan kesetaraan bagi penyandang disabilitas.

Kata Kunci : Kepuasan penumpang, Kualitas Pelayanan, Evaluasi Kinerja, Kereta Bandara, Stasiun Bekasi.

ABSTRACT

Title : Performance evaluation and quality services of Soekarno-Hatta International Airport's Rail Link at Bekasi Station in Terms Of The Operational and Passenger Satisfaction, Name : Nilam Cahya, Supervised by : Muhammad Isradi ST, MT, 2019

Bekasi city is one of the city in West Java Province. Bekasi City areas around at 210,49 km². The city of Bekasi consisting of 12 Sub-district with Mustika Jaya as the largest (26,41km²) and Kecamatan Pondok Melati as the smallest (11,79km²). According to data from The Central of Statistics, the number of people in the city of Bekasi in 2017 is 2,9 million peoples (BPS,2018). PT Railink is a subsidiary of PT Kereta Api Indonesia and PT Angkasa Pura II that presents a service to public transport based in railway named Airport's Rail Link. Since July 25, 2013PT Railink successfully operated Airport's Rail Link Kualanam as the first Airport's Rail Link in Indonesia.

The research specification is diskriptif analytical research. The study focused on customer satisfaction to the public services provided by PT Railink. The purpose of this report is to provide an overview of a phenomenon or the relation between two or more variable related to the service of PT Railink. Descriptive analysis done by making simple answers frequency table based on respondents and also grouped respondents identity that summarized and percentage. Greatest number of the percentage, is a dominant factor from each attributes and characteristics of respondents surveyed.

The services are classified as high priority because unsatisfactory but has high importance that needs to be improvement are availability of information and safety facilities , and information on further transport . The services are classified as need to maintained accomplishment are security factor that is security personnel that easy to be identified , certainty and ease of getting tickets , service officers at the station , and ease on the way up / down train . The services are classified as low priority because the performance of the service not affect much on the level of satisfaction are health's information and facility, the security facilities, information on security threats , the waiting room , the environment in station , cleanliness and comfortness of the toilet , and equality for people with disability .

Key Words : customer satisfaction, quality of services, Performance evaluation, Airport Rail Link, Bekasi Station.