

**Universitas Mercu Buana**

**Fakultas Ilmu Komunikasi**

Bidang Studi Komunikasi Pemasaran dan Periklana

Susila Pratiwi

44312120040

**Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi KRL *Commuterline* Bogor-Jakarta (Survey Pada Pelanggan *Commuterline* Bogor-Jakarta)**

Jumlah Halaman : xiii+151 halaman+20 Lampiran

Bibliografi : 46 acuan, Tahun 2002-2012

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bermula pada banyaknya kecelakaan yang terjadi pada angkutan jasa layanan kereta api dan banyaknya keluhan yang dirasakan konsumen. Sudah seharusnya mengutamakan kualitas pelayanan tetapi kondisi dilapangan berbeda dengan yang diharapkan. dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk akan semakin meningkatkan permintaan terhadap jasa pelayanan transportasi.

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan landasan teori komunikasi pemasaran jasa. Dimana pentingnya tipe kualitas dan kuantitas orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa dan bagaimana yang akan diberikan kepada konsumen sehingga menimbulkan harapan bagi konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif , dengan tipe penelitian *explanatif* kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode *survey* ini mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok , terhadap 100 responden pelanggan KRL *Commuterline* Bogor-Jakarta. pengambilan sample menggunakan teknik *accidental sampling*. dengan menggunakan analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* dengan hasil *diagram kertesius*.

Hasil penelitian ini membahas tentang mengenai hasil IPA terdapat 2 atribut yang dinyatakan penting namun kinerjanya rendah yaitu Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan kereta api, dan Petugas yang menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan. Sehingga menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan adalah puas.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa hasil Kuatnya pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi KRL *Commuterline* Bogor-Jakarta, mengharuskan PT.KAI Commuter Jabodetabek untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa sehingga menghasilkan kepuasan bagi pelanggan dan harapan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan

**Universitas Mercu Buana**  
**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
*Studie Marketing Communication and Advertising*  
Susila Pratiwi  
44312120040

**Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi KRL Commuterline Bogor-Jakarta (Survey Pada Pelanggan Commuterline Bogor-Jakarta)**

Jumlah Halaman : xiii+151 halaman+20 Lampiran  
Bibliografi : 46 acuan, Tahun 2002-2012

## ABSTRACT

*This study began in the number of accidents that occur on rail freight services and the number of complaints from consumers. It should give priority to the quality of service but the conditions differ from the expected field. with increasing numbers of the population will increase the demand for transportation services.*

*This research was conducted to determine the service quality to customer satisfaction by using the basic theory of marketing communications services. Where the importance of the type of quality and quantity of people who will be involved in the provision of services and how that would be given to consumers, giving rise to expectations for consumers .*

*This study uses a quantitative approach, with a type of quantitative research ~~explanatif~~. The method used is the method of this survey took a sample of the population and the use of questionnaires as the main data collection tool, to the 100 respondents Commuterline customers KRL Bogor-Jakarta. sampling using accidental sampling technique. by using data analysis using Importance Performance Analysis with results kertesius diagram.*

*Results of this study discusses the results of IPA there are two attributes that are declared essential but low kinerjnya namely Accuracy officers in fulfilling the promise of the departure of the train, and the officer who develop a sense of trust to customers. Sehingga generating customer satisfaction levels are satisfied.*

*The study concluded that the results strong influence of Service Quality Level of Customer Satisfaction At KRL Transportation Commuterline Bogor-Jakarta, requires PT.KAI Commuter Jabodetabek to improve the quality of services resulting in customer satisfaction and customer expectations.*

*Keywords : Customer satisfaction, quality of service,*