

Kualitas layanan transportasi (studi kasus transjakarta busway di provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta)

Henri Setyawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20297693&lokasi=lokal>

Abstrak

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD Transjakarta Busway harus bersifat profit oriented namun masih tidak meninggalkan fungsi social oriented. Sebagai "pelayanan umum" maka pengelolaan busway ditekankan pada pemberian akses dan kemudahan kepada masyarakat yang berarti bahwa unsur keterjangkauan menjadi penting. Sehubungan dengan kualitas pelayanan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan pelanggan Transjakarta Busway yang didasarkan konsep lima dimensi penting dari suatu pelayanan (service), yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, menganalisis tingkat pelayanan operator bus way berdasarkan persepsi penumpangnya, mengajukan suatu rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada operator busway Trans Jakarta untuk pelayanan yang diberikan kepada penumpangnya.

Penelitian ini membatasi bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (masyarakat pengguna jasa layanan) TransJakarta Busway milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di antaranya adalah faktor pelayanan yang meliputi : reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

Kualitas pelayanan TransJakarta Busway secara keseluruhan belum memenuhi ekspektasi (harapan) pelanggan, dengan Servqual Score sebesar -0,5396. Dengan servqual score-nya negatif mengindikasikan terdapat kesenjangan pelayanan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan riil (kinerja) TransJakarta Busway.

Perlu adanya kegiatan perbaikan kualitas pelayanan untuk masing-masing dimensi dilihat dari skor servqual yang memiliki kesenjangan negatif tertinggi. Agar kualitas pelayanan berhasil, maka perlu adanya pembenahan intern, fasilitasi, dan evaluasi bagi seluruh pelaku dalam organisasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Transjakarta Busway must be profit oriented, but still did not leave a social function oriented. As a "public service" then the busway management emphasis on providing access and convenience to the public which means that the element of affordability is important. With respect to service quality, researchers interested in conducting customer satisfaction research based on the concept of Transjakarta Busway five key dimensions of a service (service), ie reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

The purpose of this study was to determine the effect of quality of service to the level of community satisfaction with the service user's TransJakarta Busway Jakarta Provincial Government, bus operators to analyze the level of service based on the perception of passengers way, puts forth a recommendation to improve the quality of service to the Trans Jakarta busway operators for services provided to the passengers. This study limits the variables that influence customer satisfaction (public service users) TransJakarta Busway Jakarta provincial government-owned factors include services that include: reliability,

responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

TransJakarta Busway service quality as a whole has not met expectations (expectations) customers, with the SERVQUAL score of -0.5396. With his servqual negative score indicates there is a gap between customer expectations of service with the customer's perception of the real service (performance) TransJakarta Busway.

Need for service quality improvement activities for each dimension of the score servqual seen that has the highest negative gap. In order for quality of service is successful, it is necessary internal reform, facilitation, and evaluation for all players in the organization to provide quality service.</i>