Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Kualitas pelayanan jasa kereta api Commuter Line Jabodetabek = Service quality of Jabodetabek Commuter Line train

Mia Indria Pramesti, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20329716&lokasi=lokal

----

Abstrak

Masyarakat di sekitar Jakarta membutuhkan alat transportasi untuk mobilitas saat berangkat maupun pulang beraktivitas. Alternatif alat transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat adalah kereta api. PT Kereta Api Commuter Line Jabodetabek merupakan badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api di wilayah Jabodetabek perlu meningkatkan kualitas layanannya sebagai wujud pelayanan publik.

Tujuan penulisan tesis ini adalah mengetahui persepsi dan harapan pengguna jasa PT Kereta Api Commuter Line Jabodetabek dari dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan kepastian dan empati dengan menggunakan metode servqual.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa Kereta Api Commuter Line Jabodetabek belum memenuhi harapan pengguna jasa sehingga perlu perbaikan pelayanan pada kelima dimensi terutama pada dimensi daya tanggap. Prioritas kebijakan yang perlu dilaksanakan yaitu penambahan frekuensi pemberangkatan kereta, ketepatan jadwal perjalanan serta perbaikan sikap petugas dalam melayani pengguna jasa agar lebih responsif terhadap keluhan, permasalahan pengguna jasa dan kemudahan dalam memperoleh informasi apabila terjadi gangguan dalam pemberangkatan kereta.

......People around Jakarta require transportation for mobility. Alternative transportation that can meet the needs of public transportation is train. PT Jabodetabek Railway Commuter as a single administrator`s railway services in Jabodetabek area needs to improve its service quality as a form of public service.

The aims of this research are to determine the consumers perceptions and expectations of Jabodetabek Railway Commuter Line`s services by dimensions of tangibality, reliability, responsiveness, assurance and empathy, using servqual method.

Based on the results of the study, we conclude that the services quality of Jabodetabek Railway Commuter Line has not met the consumer`s expectations so that it needs to improve the services on the five dimensions, especially in the dimension of responsiveness. Policy priorities that need to be implemented such as increase frequencies of train departure, improved accuracy of trip schedules,enhance officer attitudes to be more responsive to consumers complaints, and ease of obtaining information in case of an interruption in the train departure.