

Pelayanan Atas Penanganan Keluhan Transjakarta Busway = Service Of Handling Complaints TransJakarta Busway

Citra Ayu Kasim, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20346105&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas pelayanan atas penanganan keluhan Transjakarta Busway. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui survey dan wawancara mendalam dan telaah dokumen. Dalam analisis skripsi ini menggunakan analisis statistika deskriptif. Penelitian Pelayanan Atas Penanganan Keluhan Transjakarta Busway diukur menggunakan sembilan dimensi yaitu accessibility, responsiveness, charges, fairness and objectivity, effectiveness, accountability, resources, independences, dan remedies. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan atas penanganan keluhan Transjakarta Busway masih belum baik dari semua dimensi. Dalam penelitian ini juga diberikan saran untuk Transjakarta dalam hal penanganan keluhannya dengan penataan kembali manajemennya.

.....

This thesis discusses the grievance services TransJakarta Busway. This study use descriptive research with quantitative approach through surveys and in-depth interviews and document review. This paper analysis using descriptive statistical analyze. Complaint Handling Services Research on TransJakarta Busway is measured using nine dimensions. The dimensions are accessibility, responsiveness, charges, objectivity and fairness, effectiveness, accountability, resources, independences, and Remedies. The results showed the grievance services TransJakarta Busway is still not better than all dimensions. In this study also provided suggestions for TransJakarta in handling complaints with management realignment.