

## Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan KRL Commuter line rute Bogor-Jakarta Kota = Customer satisfaction rate in regard with the service of Commuter line at Bogor-Jakarta Kota route

Dwi Ima Nurcahya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20483114&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan KRL commuter line rute Bogor-Jakarta Kota. Pembahasan penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry yang terdiri dari lima dimensi yakni, bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa survei dan wawancara mendalam dengan pengguna jasa dan juga petugas KRL commuter line rute Bogor-Jakarta Kota.

Hasil penelitian menunjukkan terdapatnya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan oleh pengguna. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa harapan pengguna akan ke lima dimensi lebih tinggi dibandingkan dengan kenyataan yang diterima di lapangan. Semakin kecil nilai kesenjangan, maka dapat dikatakan pelayanannya semakin baik. Nilai kesenjangan rata-rata terendah berada pada dimensi empati, yaitu sebesar -1.25, maka dimensi empati ini merupakan dimensi yang paling baik. Sedangkan nilai kesenjangan rata-rata tertinggi berada pada dimensi bukti fisik, yaitu sebesar -1.41, maka dimensi bukti fisik dapat dikatakan kurang baik dan perlu diperbaiki. Tingkat kesuaian dari hasil analisis antara harapan pengguna dengan kenyataan secara keseluruhan sebesar 65.47%.

Berdasarkan penilaian tersebut, dapat dikatakan kepuasan responden mengenai pelayanan KRL commuter line rute Bogor-Jakarta Kota secara keseluruhan sudah cukup memuaskan. Hasil dari penelitian menyarankan bahwa pelayanan KRL commuter line perlu ditingkatkan dari segi ketersediaan kursi tunggu, kemampuan petugas, serta keamanan dan kenyamanan saat berada di dalam stasiun maupun dalam gerbong kereta guna memberikan pelayanan maksimal kepada pengguna.

*This research discussed the level of customer satisfaction with the service of the commuter line at Bogor-Jakarta Kota route. The discussion of this research uses the theory of service quality by A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry which consists of five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. This research approach uses a quantitative approach with data collection techniques such as surveys and in-depth interviews with service users and also commuter line KRL officers at Bogor-Jakarta Kota route.*

The results of this research that there is a gap between the quality of services provided and those expected by the customer. This gap shows that the expectations of the customer will be to five dimensions higher than the reality received in the field. The smaller the gap value, the better the service can be said. The lowest average gap value is in the empathy dimension, which is equal to -1.25, so this empathy dimension is the best dimension. While the highest average gap value is in the tangibles dimension, which is equal to -1.41, the dimensions of tangibles can be said to be poor and need to be corrected.

The result of the analysis between passenger expectation and overall reality was 65.47%. Based on this assessment, it can be said that the customer satisfaction with the service of the commuter line KRL Bogor-Jakarta Kota route as a whole is quite satisfactory. The result suggest that services of the commuter line

should be improve in many ways, such us availability of waiting seats, ability of the officer, security and also comfortness while at the station or in the train to provide maximum services for the passenger.</i>