

# Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Commuter Line Rute Tanah Abang-Bogor = Customer Satisfaction Rate of Commuter Line at Tanah Abang-Bogor Route

Suci Orchita Pratiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20500257&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Salah satu faktor yang menjadi penyebab kemacetan lalu lintas di Jakarta adalah semakin meningkatnya penggunaan kendaraan bermotor yang memadati jalan di Jakarta seiring dengan padatnya jumlah penduduk akibat urbanisasi ke Ibukota yang bertujuan untuk mengadu nasib juga meningkatkan taraf hidup dan perekonomian rumah tangga. Salah satu moda transportasi yang dapat mendukung mobilitas masyarakat untuk mengatasi permasalahan kemacetan yang dihadapi di ibukota adalah kereta yang mana saat ini penggunaan commuter line mendominasi penggunaan transportasi publik di Jabodetabek. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan KRL commuter line rute Tanah Abang-Bogor. 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 commuter line rute Tanah Abang-Bogor. 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 responsiveness (ketanggapan), yaitu sebesar -1.45, maka dimensi responsiveness (ketanggapan) ini merupakan dimensi yang paling baik. Sedangkan nilai kesenjangan rata-rata tertinggi berada pada dimensi assurance (jaminan), yaitu sebesar -1.74, maka dimensi assurance (jaminan) dapat dikatakan kurang baik dan perlu diperbaiki. Tingkat kesesuaian dari hasil analisis antara harapan pengguna dengan kenyataan secara keseluruhan sebesar 60.60%. Berdasarkan penilaian tersebut, dapat dikatakan kepuasan responden mengenai pelayanan commuter line rute Tanah Abang-Bogor secara keseluruhan sudah cukup memuaskan. Hasil dari penelitian menyarankan bahwa pelayanan commuter line perlu ditingkatkan dari segi ketersediaan kursi tunggu, kemudahan menggunakan e-ticket, vending machine, dan gate electronic, serta keamanan dan kenyamanan saat berada di dalam stasiun maupun dalam gerbong kereta, dan keamanan pada saat naik turun kereta guna memberikan pelayanan maksimal kepada pengguna.

.....One of the factors that causes traffic congestion in Jakarta is the increasing use of motorized vehicles that crowd the roads in Jakarta along with the dense population due to urbanization to the capital city which aims to try their luck as well as improve the standard of living and the economy. household. One of the modes of transportation that can support community mobility to overcome congestion problems faced in the capital is the train, which currently uses the commuter line to dominate the use of public transportation in Jabodetabek. Based on these problems, the research This article discusses the level of user satisfaction with the KRL commuter line service on the Tanah Abang-Bogor 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 namely, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research approach uses a quantitative approach with data collection techniques in the form of surveys and in-depth interviews with service users and officers commuter line for the Tanah Abang-Bogor route. The results of the study indicate that there is a gap between the quality of services provided by the user's expectations. This gap shows that user expectations for the five dimensions are higher than the reality received in the field. The smaller the value of the gap, it can be said that the service is getting better. Lowest average gap score is in the responsiveness dimension, which is -1.45, then this responsiveness dimension is the best dimension. Meanwhile, the highest average gap value is in the assurance dimension, which is - 1.74, then the dimension of assurance (guarantee) can be said to be not good and needs to be improved. The level of suitability of the results of the analysis between user expectations and reality as a whole is 60.60%. Based on this assessment, it can be said that respondents' satisfaction regarding the commuter line service for the Tanah Abang-Bogor route as a whole is quite satisfactory. The results of the study suggest that commuter line services need to be improved in terms of the availability of waiting seats, ease of use of e-tickets, vending machines, and electronic gates, as well as security and comfort when inside the station or in train carriages, and security when getting on and off the train in order to provide maximum service to users.