

## Analisis kualitas pelayanan kereta rel listrik rute perjalanan Bogor-Jakarta kota bagi penyandang disabilitas fisik = Analysis service quality of commuter line Bogor-Jakarta city routes for people with physical disabilities.

Tambunan, Anita Carolina Elizabeth, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20513846&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Skripsi ini menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia sebagai operator transportasi publik moda kereta api di wilayah Jabodetabek yakni Kereta Rel Listrik bagi penyandang disabilitas fisik. Menyediakan sarana, prasarana, dan pelayanan dari petugas yang ramah bagi penyandang disabilitas fisik masih menjadi tantangan. Maka dari itu perlu untuk mengukur sejauh mana operator dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kereta Rel Listrik bagi penyandang disabilitas fisik, dilakukan pengukuran dengan pendekatan kuantitatif menggunakan model kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Brady and Cronin (2001). Data yang diperoleh untuk menganalisis berasal dari kuesioner dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kereta Rel Listrik bagi penyandang disabilitas fisik di rute perjalanan Bogor-Jakarta Kota masuk dalam kategori sedang. Saran yang diberikan oleh peneliti disesuaikan dengan perolehan gap tertinggi di setiap subdimensi dan disesuaikan pula dengan hasil analisis importance-performance analysis untuk upaya peningkatan kualitas pelayanannya.

.....This thesis analyzes the quality of public services provided by PT. Kereta Commuter Indonesia as a public transportation operator of train modes in the Greater Jakarta area, namely The Electric Railway for people with physical disabilities. Providing facilities, infrastructure, and services from officers who are friendly to people with physical disabilities is still a challenge. Therefore it is necessary to measure the extent to which operators in providing quality public services. To determine the service quality of Electric Rail for people with physical disabilities, a quantitative approach was measured using the service quality model put forward by Brady and Cronin (2001). The data obtained to analyze came from questionnaires and in-depth interviews. The results of this study showed that the quality of Electric Railway services for people with physical disabilities on the Bogor-Jakarta Kota travel route fall into the medium category. The recommendations given by the researchers were adjusted to the highest gap gain in each subdimentions and also adjusted to the results of importance-performance analysis for efforts to improve the quality of service.