

# Kepuasan Pengguna Commuterline Jabodetabek atas Pelayanan Tiket Harian Berjaminan (THB) = Commuterline Jabodetabek Users Satisfaction over Tiket Harian Berjaminan (THB) Services

Dyah Puruhita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920536630&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kualitas layanan dalam transportasi umum merupakan kebutuhan utama bagi seluruh masyarakat pengguna transportasi umum Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia dan PT. KCI merupakan organisasi penyedia transportasi umum yang terus meningkatkan segala macam bentuk pelayanannya dalam berbagai sektor, terutama dalam sektor <em>ticketing</em>. Salah satu bentuk perwujudan pelayanan <em>ticketing</em> oleh PT. Kereta Api Commuter Jabodetabek adalah e-tiket THB. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna Commuterline Jabodetabek atas pelayanan THB. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner yang dipertajam dengan wawancara. Hasil dari analisis penelitian ini membuktikan bahwa pengguna commuterline jabodetabek tidak merasa puas dengan pelayanan THB yang telah dikelola oleh PT. Kereta Api Commuter Jabodetabek.

.....The quality of service in public transportation is a major requirement for all users in Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia and PT. KCI are the public transportations provider organizations that continue to improve all kinds of services in various sectors, especially in the ticketing sector. One embodiment of ticketing services by PT. Kereta Api Commuter Jabodetabek e-ticket is THB. This research was carried out by using descriptive quantitative approach to determine how the user satisfaction with the services Commuterline Jabodetabek THB. The data was collected through a questionnaire survey method are sharpened with the interview. Based on the result of this research conclude that all of Commuterline Jabodetabek users are not satisfied with the service of THB which is managed by PT. Kereta Api Commuter Jabodetabek.