

# "ANALISIS PELAYANAN PADA JASA TRANSPORTASI KERETA API KOMUTER (STUDI KASUS STASIUN INDRONGRESIK)"



Penulis:  
Stevie Raissa Veda  
NIM: 2021810038

Dosen Pembimbing:  
Luki Trihardani, S.T., M.T.

## Latar Belakang

Jasa transportasi telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Hal ini membutuhkan kesinambungan ketersediaan pelayanan jasa transportasi publik dalam memenuhi kebutuhan aktivitas produksi, konsumsi, dan distribusi. Kereta komuter adalah sistem transportasi berbasis kereta api yang menghubungkan pusat perindustrian. Layanan kereta komuter di Indonesia dapat ditemukan di seluruh provinsi di Pulau Jawa. Kereta komuter diluncurkan untuk mengatasi kemacetan di jalan raya dan jalan tol.

### Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa dan mengukur tingkat persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan Stasiun Indro.
2. Mengetahuikesenjangan antara tingkat persepsi dan harapan konsumen kereta api komuter terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Indro.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dari harapan konsumen pada Stasiun Indro.

### Metode Penelitian

1. Mulai
2. Penelitian Pendahuluan
3. Identifikasi Masalah
4. Tujuan Penelitian
5. Kajian Literatur Terdahulu
6. Pengumpulan Data  
Kusioner
7. Analisis
8. Selesai

## Analisis dan Pembahasan

### A. Servqual secara keseluruhan

Selisih antara persepsi dan harapan bernilai negatif yaitu  $-0.609$ . Hal ini berarti bahwa kualitas layanan pada Stasiun Indro Gresik masih belum memenuhi harapan pengguna stasiun dan dapat dikatakan bahwa kualitas layanan tidak berkualitas.

### B. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Mayoritas dimensi menunjukkan ketidakpuasan karena nilai tingkat kepuasan lebih kecil dari 100%. Pada dimensi Cleanliness menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dengan persentase 110% dan dimensi dengan persentase terendah yaitu Personnel dengan persentase 30% atau tingkat kualitas layanannya rendah.