

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

Nama Mahasiswa : Stevie Raissa Veda
NIM : 2021810038
Pembimbing : Luki Trihardani S.T, M.T.

ABSTRAK

Kereta komuter adalah sistem transportasi berbasis kereta api yang menghubungkan distrik bisnis pusat di perkotaan dengan kawasan pinggiran kota. Stasiun yang menjadi objek penelitian pada skripsi ini adalah Stasiun Indro Gresik. Berdasarkan hasil observasi lapangan terdapat fasilitas yang belum tersedia dan berfungsi secara maksimal sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Kualitas layanan yang menjadi pokok permasalahan diukur dengan metode *service quality*. Pengukuran kualitas layanan dilakukan dengan melihat adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini dengan melakukan penyebaran kuisioner terhadap konsumen untuk mengetahui permasalahan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan mendapatkan nilai persepsi yang jauh lebih tinggi daripada nilai harapan, dalam kata lain kualitas layanan yang memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaps ada yang bernilai positif dan negatif. Nilai gaps berkisar pada 0,095 dan -1,908. Keseluruhan nilai gaps yang dihasilkan adalah negatif, maka kualitas layanan yang diberikan tidak berkualitas dikarenakan harapan lebih besar dari persepsi yang ada.

Kata kunci: Kereta Komuter, Kualitas Layanan, Jasa, dan *Servqual*.

(Halaman sengaja dikosongkan)



**SERVICES ANALYSIS IN COMMUTER RAIL
TRANSPORTATION SERVICES
(CASE STUDY INDRO GRESIK STATION).**

Name : Stevie Raissa Veda
Student Identity Number : 2021810038
Supervisor : Luki Trihardani S.T., M.T.

ABSTRACT

A Commuter rail is a rail-based transportation system that connects urban cores to suburban areas. The station under investigation in this thesis is Indro Gresik Station. According to field observations, there are facilities that are not yet available and functioning optimally in accordance with Minister of Transportation Regulation Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Train Transportation of People. The service quality method measures the main issue, which is service quality. The gap between perceptions and expectations is used to assess service quality. The stages of this study included distributing questionnaires to consumers in order to identify service quality issues. The findings of this study are expected to yield a perceived value that is significantly higher than the expected value, indicating satisfactory service quality. The results of the study show that there are gaps that have positive and negative values. Gap values range from 0.095 to -1.908. The overall value of the resulting gaps is negative, so the quality of services provided is not qualified because expectations are greater than existing perceptions.

Keywords: *Commuter Train, Service Quality, Service, and Servqual.*