

ABSTRAK

STUDI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KERETA KOMUTER BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE

Fresly Verliando montana¹⁾, Fredy Jhon Philip Sitorus²⁾, Eddy Yusuf²⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil, Universitas Pembangunan Jaya

²⁾ Dosen Program Studi Teknik Sipil, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini berfokus kepada sejauh mana pengguna kereta komuter merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Tujuan penelitian ini adalah mencari tahu tingkat kepuasan dari pengguna kereta komuter sekaligus memberikan upaya perbaikan pelayanan untuk dijadikan bahan evaluasi kepada penyedia jasa. Metode yang digunakan adalah *Service Quality dan Zone of tolerance* dengan bantuan kuesioner yang disusun sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan dan mengacu kepada PM. 48 Tahun 2015. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 23 atribut pernyataan kepada responden, responden didalam penelitian ini adalah pengguna kereta komuter yang memiliki rentang usia 17-50 tahun serta menggunakan kereta komuter minimal empat kali dalam seminggu. Metode analisis data menggunakan *gap 5 ServQual* dan perhitungan *Zone of tolerance*. Hasil penelitian menunjukkan nilai *gap ServQual* dalam keseluruhan atribut pernyataan dalam kuesioner negatif, lalu terdapat beberapa atribut pernyataan yang masih dibawah zona toleransi serta terdapat permintaan dari calon pengguna tentang waktu antrean sewaktu memasuki stasiun. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pengguna kereta komuter masih belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan terdapat prioritas perbaikan pelayanan yang harus dipertimbangkan oleh PT.KCI.

Kata kunci: *ServQual, Zone of Tolerance*, Kepuasan pengguna, Kereta Komuter

Pustaka : 39

Tahun Publikasi : 1996 - 2021