

Analisis kepuasan pelanggan pada industri transportasi massal dengan metode SERVQUAL : studi kasus transjakarta koridor VI (Ragunan-Kuningan) = Analysis customers satisfaction in industry of mass transportation using SERVQUAL method : case study transjakarta koridor VI (Ragunan-Kuningan)

Rizal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20310401&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan transjakarta busway dan melihat apakah ada kesenjangan antara persepsi dan harapan penumpang. Penelitian dilakukan dengan metode SERVQUAL yang didasarkan atas kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi kualitas pelayanan yang diterima penumpang. Fokus penelitian ini ialah pada lima dimensi utama dalam SERVQUAL yaitu; Tangible, Assurance, Responsiveness, Empathy dan reliability. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan melibatkan 140 responden sebagai sampel penelitian. Penelitian ini dilakukan pada halte transjakarta koridor enam (ragunan-kuningan) Jakarta. Hasilnya nilai ekspektasi penumpang transjakarta sebesar 3,548. Nilai persepsi sebesar 2,498. SERVQUAL Score nya ialah -1,462. Weighted SERVQUAL Score sebesar -2,794 dan nilai Actual SERVQUAL Scorenya sebesar 70.16%.

<hr>

This study aims to identify the service quality of Transjakarta Busway and verify if there is any gap between perception and expectation of customers. The study is performed using SERVQUAL method based on the gap between perception and expectation of service quality. It focuses on five main dimensions in SERVQUAL which are: Tangible, Assurance, Responsiveness, Empathy and Reliability. It uses questionnaire with 140 respondents as sample. It takes place at shelters of Transjakarta koridor VI. The findings of the study is as following: value of customers' expetation is 3,548; value of customers' perception is 2,498; SERVQUAL score is -1,462; weighted SERVQUAL score is -2,974; Actual SERVQUAL score is 70.16%.