

Penilaian penumpang kereta listrik Commuter Line mengenai kualitas pelayanan pola operasi Single Operation = Passenger Commuter Line rail assessment of the quality of service for Single Operation pattern

M. Fata Zulfiqhi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330610&lokasi=lokal>

Abstrak

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang sangat pesat setiap tahunnya membuat kemacetan di Jakarta semakin parah. Untuk mengurangi kemacetan dibutuhkan transportasi alternatif lain seperti kereta api listrik. Berbagai kebijakan telah dibuat oleh PT. KAI selaku operator dalam meningkatkan pelayanan KRL, salah satunya adalah penerapan pola operasi Single Operation.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian penumpang KRL yang dibagi dalam empat kategori penumpang berdasarkan jenis pekerjaan (pelajar / mahasiswa, pegawai kantor, dan wiraswasta) mengenai kualitas pelayanan pola operasi Single Operation serta membandingkannya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan teori yang digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan adalah Perceived Service Quality.

Hasil penilaian dari tiga kategori responden penelitian menunjukkan secara umum kualitas pelayanan pola cukup baik. Namun, ada beberapa hal yang mendapatkan penilaian buruk antara lain, ketepatan kedatangan KRL oleh seluruh kategori responden, penentuan tarif oleh kategori pelajar / mahasiswa, kecukupan jumlah rangkaian KRL oleh kategori pegawai kantor serta kemampuan operator dalam menanggulangi keterlambatan yang dinilai buruk oleh seluruh kategori penumpang.

.....Growth in the number of vehicles is very fast every year create traffic jam in Jakarta is getting worse. To reduce traffic jam needed alternative transportation such as electric trains. Various policies have been made by PT. KAI as the operator in improving the electric train service, one of which is the implementation of the Single Operation pattern. This study aims to determine the assessment of KRL passengers are divided into four categories based on the type of work passengers (students / college students, employees, entrepreneurs) regarding the quality of service operation pattern Single Operation and compared. This research is quantitative. Data were collected through questionnaires and theories used to measure the quality of service is Perceived Service Quality.

Results of the assessment of the four categories of respondents showed a general pattern of service quality is quite good. However, there are some things that get bad ratings, among others, the accuracy of the arrival of KRL by all categories of respondents, the determination of rates by category of student , the adequacy of KRL series by categories of employee and the ability to cope with the delay operator considered bad by all categories of passenger