

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI PT. KERETA API INDONESIA ( PERSERO ). STUDI PADA KRL EKONOMI JURUSAN TEBET - DEPOK**

**Wahyu Nurlistiya, Dra. Ati Harmoni, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

PT. KAI merupakan perusahaan transportasi yang kini semakin berkembang sehingga tidak pernah ditinggal oleh konsumennya karena transportasi kereta api miliknya merupakan alat transportasi yang termasuk murah, cepat, mudah dijangkau serta banyak diminati semua kalangan untuk menunjang aktivitas mereka. Berdasarkan uraian diatas penulis mencoba untuk menganalisa hal-hal apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa transportasi kereta api dengan menggunakan 5 dimensi kualitas jasa yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan tujuan untuk mengetahui apakah penumpang KRL ekonomi sudah merasa puas terhadap pelayanan jasa PT.KAI dan jenis pelayanan apa yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen. Pada penelitian ini, penulis menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden pengguna KRL ekonomi jurusan Tebet - Depok kalangan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dihitung dengan menggunakan metode analisis Chi square menunjukkan bahwa kualitas PT. KAI dilihat dari 5 dimensi di atas dinilai belum baik, karena secara keseluruhan konsumen / penumpang KRL ekonomi masih merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI sehingga tidak ada faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Namun berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode Likert konsumen / penumpang KRL ekonomi merasa cukup puas terhadap atribut atribut pelayanan tertentu pada tiap dimensinya.