

## SUMMARY

# GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI KERETA REL LISTRIK PADA PELANGGAN KRL DI STASIUN TANGERANG

Created by DANANG PAMBUDI

**Subject** : PELAYANAN, TRANSPORTASI, KERETA

**Subject Alt** : SERVICE, TRANSPORTATION, TRAIN

**Keyword** : kualitas pelayanan;krl;pelanggan

### Description :

Stasiun Tangerang telah melakukan pembenahan infrastruktur secara menyeluruh pada 2013 yang diharapkan dapat memberikan kenyamanan. Namun, pelayanan di Stasiun Tangerang masih cukup banyak menuai keluhan dari para pelanggan. Disisi lain tidak sedikit yang memanfaatkannya dan mengakui kenyamanannya dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada pelanggan layanan transportasi KRL di Stasiun Tangerang. Rancangan penelntitian ini adalah kuantitaif deskriptrif dengan teknik pengambilan sampel non-probability sampling berjenis accidental sampling. Sampel penelitian 115 pelanggan KRL. Alat ukur dalam penelitian ini teori Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) dengan item valid 38 item dengan nilai realibilitas 0,928, Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil pelanggan KRL lebih banyak yang menilai kualitas pelayanan di stasiun Tangerang layanannegatif (36,5%), dengan dimensi dominan kualitas pelayanan adalah keandalaan

**Contributor** : Dra.Sulis Mariyanti,M.Si.,Psikolog

**Date Create** : 03/10/2016

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-201271066

**Collection** : 201271066

**Call Number** : 71-2016-S037

**Source** : Undergraduate Theses of Psychology

**Relation Collection** Fakultas Psikologi

**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

### Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

### Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( [astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id](mailto:astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id) )

Supervisor