

ABSTRAK

Danang Pambudi. (2016). Gambaran Kualitas Pelayanan Transportasi Kereta Rel Listrik Pada Pelanggan KRL Di Stasiun Tangerang.

(Dibimbing oleh **Dra. Sulis Mariyanti, M. Si., Psikolog** dan **Dra. Safitri M, M. Si**)

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 penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif 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 reliabilitas 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 keandalan

Kata kunci: Kualitas pelayanan, KRL, Pelanggan

ABSTRACT

Pambudi, Danang. (2016). Overview Transport Service Quality Light of Commuter Line Passengers in Tangerang Railway Station.

(Supervised by Dra. Sulis Mariyanti, M. Si., Psychologist and Dra. Safitri M, M. Si)

Tangerang railway station has conducted a thorough improvement of infrastructure in 2013 which was expected to provide comfort. However, service in Tangerang railway Station still gather quite numerous complaints from passengers. On the other hand many admitted the comfort provided to support the daily activities. This study aimed to determine the description of service quality in Commuter Line customers in Tangerang Railway Station.

This study used quantitative descriptive method with non-probability sampling technique manifold accidental sampling. The samples of this study are 115 commuter line customers. Service quality scale in this study was based on the theory of Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) with a 38 valid items and reliability value of 0.928,

The analysis shows that most commuter line customers rate the quality of service at Tangerang railway station as negative (36.5%), with the reliability as dominant dimension of service quality.

Keyword: Service Quality, Commuter Line, Customers