

RINGKASAN

Commuter line merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di bidang transportasi massal. Di Indonesia sendiri, daerah operasional Commuter Line menghubungkan transportasi antar wilayah Jabodetabek dibawah pengelolaan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek. Sebagai salah satu transportasi modern penarik minat masyarakat beralih dari kendaraan pribadi menuju kendaraan umum, jumlah warga peminat commuter line menaik drastis setiap tahun. Hal ini menandakan meningkatnya angka kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola jasa commuter line. Untuk itu skripsi ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa commuter line Jabodetabek.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuisisioner kepada responden terpilih dan menganalisisnya melalui sistem analisis data. Responden dalam penelitian ini dipilih secara insidental dengan mengambil sampel sebanyak 384 orang pengguna commuter line jabodetabek. Analisis data penelitian dilakukan menggunakan analisis kendals tau dan regresi linier sederhana melalui sistem operasi SPSS for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa angka kepuasan masyarakat pengguna *Commuter line* bernilai baik di angka 74,14% dengan nilai kualitas pelayanan sebesar 71,92% untuk kemudian menghasilkan nilai konstan sebesar 0,869 dan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,157 dengan persamaan $Y = 0,869 + 0,157X$. Dimana setiap penambahan nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan akan bertambah sebesar 0,157. Dengan nilai signifikansi adalah 0,00 (sangat kuat) hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna commuter line berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa Commuter Line Jabodetabek.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Commuter Line

SUMMARY

Commuter line is one of public service in the field of mass transportation. In Indonesia, the operational area of the Commuter Line connects transportation between Jabodetabek areas under the management of PT. KAI Commuter Jabodetabek. As one of the modern transportation public interest attracters move from private vehicles to public transportation, the number of citizens who used commuter line enthusiasts rises drastically each year. This indicates the increasing number of public satisfaction with the services provided by the commuter line service manager. Therefore, this thesis aims to examine the effect of public service quality on the level of customer satisfaction on Jabodetabek commuter line service.

The research method used in this thesis is quantitative method. Data collection has done by giving questionnaires to selected respondents and analyze it through data analysis system. Respondents in this research were chosen incidentally by taking samples of 384 users of commuter line jabodetabek. The research data analysis has done by using simple tear and linear regression analysis through SPSS for windows operating system.

The results showed that the number of community satisfaction of the user of Commuter line is good value at 74.14% with the value of service quality equal to 71,92% to then produce constant value equal to 0,869 and value of service quality equal to 0,157 with equation $Y = 0,869 + 0,157X$. Where each additional value of service quality then the value of satisfaction will increase by 0.157. With the significance value is 0.00 (very strong) it shows that the level of community satisfaction of commuter line users affect the quality of services provided by the service provider Commuter Line Jabodetabek.

Keywords: Service Quality, Satisfaction Level, Commuter Line