

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN *COMMUTER LINE*
(Studi kasus : di Stasiun Kereta Api Klender Baru)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu tugas akademik dan
melengkapi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai
gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Oleh:

AGIZ PERDITA

2010410072



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2015

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Agiz Perdita

NIM : 2010410072

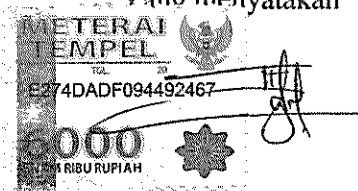
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “ **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN *COMMUTER LINE*** (Studi kasus : di Stasiun Kereta Api Klender Baru)” yang dibimbing oleh Dr. Firsan Nova, SE, MM sebagai pembimbing I dan Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM sebagai pembimbing II adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia bertanggung jawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya di Jakarta pada tanggal 3 September 2015

Yang menyatakan



(Agiz Perdita)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Agiz Perdita
Nim : 2010410072
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN

PELANGGAN *COMMUTER LINE*

(Studi kasus : di Stasiun Kereta Api Klender Baru)”

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui, untuk diajukan dihadapan panitia penguji skripsi sarjana.

Jakarta, 3 September 2015

Mengetahui,

Menyetujui,

Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing I


(Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM)


(Dr. Firsan Nova, SE, MM)

Pembimbing II


(Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agiz Perdita

NIM : 2010410072

Jurusan/peminatan : Manajemen/ Manajemen Pemasaran

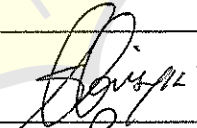
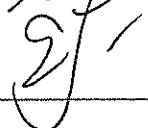
Judul Skripsi : “ ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
COMMUTER LINE (Studi kasus : di Stasiun Kereta
Api Klender Baru)”

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dalam sidang Ujian Skripsi Sarjana pada tanggal 3 September 2015 dengan hasil B

Jakarta, 3 September 2015

Ketua Jurusan Manajemen


(Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM)

No	Nama Penguji	Jabatan Penguji	Tanda tangan
1	Drs.Fauzi Baisyir, MM	Ketua Penguji	
2	Ellena Nurfazria Handayani, SE,MM	Anggota Penguji	
3	Dr. Firsan Nova, SE, MM	Anggota Penguji	

Dekan Fakultas Ekonomi

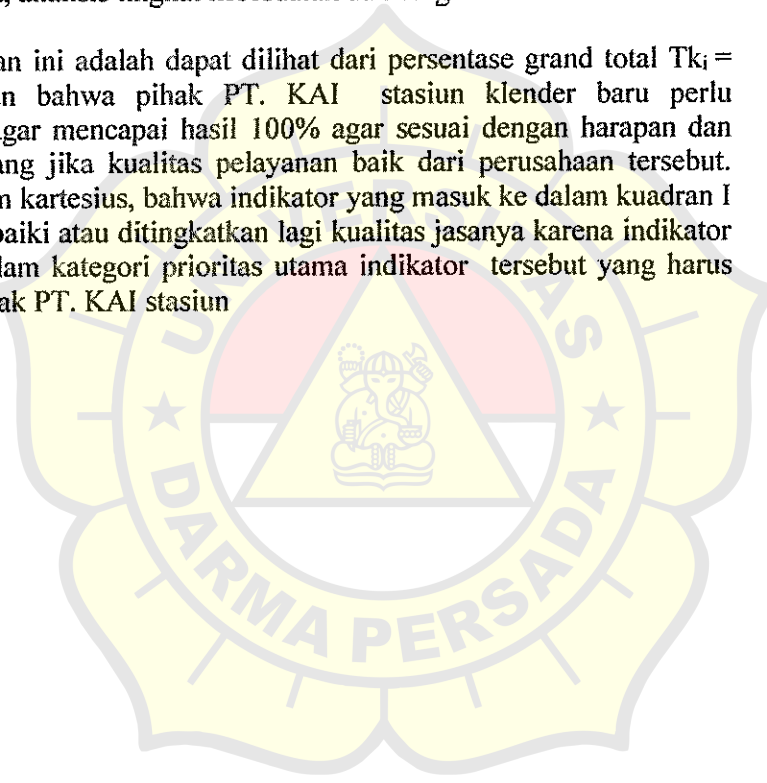

(Sukardi, SE, MM)

ABSTRAK

Agiz Perdita, NIM 2010410072, Judul penelitian : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN *COMMUTER LINE*** (Studi kasus : di Stasiun Kereta Api Klender Baru) di bawah bimbingan Bapak Dr. Firsan Nova, SE, MM dan Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM
Jumlah hal : xvi + 131 hal : 2015

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan *Commuter line* (studi kasus : di stasiun kereta api klenderbaru). Dalam penelitian ini menggunakan metode, skala likert, analisis tingkat kesesuaian dan diagram kartesius.

Hasil dari penelitian ini adalah dapat dilihat dari persentase grand total $Tk_i = 65\%$, menunjukkan bahwa pihak PT. KAI stasiun klender baru perlu ditingkatkan lagi agar mencapai hasil 100% agar sesuai dengan harapan dan kepuasan penumpang jika kualitas pelayanan baik dari perusahaan tersebut. Dilihat dari diagram kartesius, bahwa indikator yang masuk ke dalam kuadran I harus segera diperbaiki atau ditingkatkan lagi kualitas jasanya karena indikator tersebut masuk dalam kategori prioritas utama indikator tersebut yang harus diperbaiki oleh pihak PT. KAI stasiun



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena hanya dengan rahmat, karunia, dan nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“KEPUASAN PELANGGAN *COMMUTER LINE* (Studi kasus : di Stasiun Kereta Api Klender Baru)”**. Sebagaimana telah diketahui, bahwa skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Darma Persada. Dari awal penelitian hingga selesainya skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan serta petunjuk baik berupa moril maupun materil dari beberapa pihak sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya.

Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, yaitu terutama kepada :

1. Bapak Dr. Firsan Nova, SE, MM selaku Pembimbing I dan Wadep Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Terima kasih atas segala saran dan kritiknya yang berguna dalam proses penyelesaian skripsi.
2. Terima kasih untuk kedua orang tuaku tercinta yang selalu menyayangiku, membesarkanku dan membimbingku sedari kecil, serta doa dan motivasi yang mengingatkan untuk selalu terus belajar dan berusaha sehingga dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini.

3. Bapak Sukardi, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen dan selaku pembimbing II. Terima kasih atas waktunya, kesabarannya, arahan-arahan dan nasehat yang berguna dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Terima kasih untuk Bapak / Ibu dan Staff (Pak agung, Ibu Dini, Pak Bram dll) pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Terima kasih atas pemberian ilmunya, dukungannya dan bantuannya selama penulis kuliah dan dalam proses penyelesaian skripsi.
6. Terima kasih untuk staff tata usaha dan karyawan (Mbak Puji, Mas Maryadi, Mas Jumali dan pak Hartono) serta terima kasih untuk para pegawai perpustakaan yang telah memudahkan dan memberikan bantuan dalam proses pembuatan skripsi ini.
7. Terima kasih untuk Saskia Dian S, Radita indah, Aisyah, Asrilianti, Sultan, dan Wizal. Terima kasih banyak sahabatku atas bantuannya, dukungannya serta motivasinya yang tidak pernah merasa lelah untuk terus mendorong penulis hingga selesainya skripsi ini dan kebersamaan kalian selama mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
8. Terima kasih kepada semua responden di stasiun klender baru yang telah mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
9. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna bagi rekan-rekan yang membacanya pada umumnya dan khususnya bagi penulis, amin.

Jakarta, 3 September 2015

Penulis



Agiz Perdita



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Pemasaran dan Konsep Pemasaran	11
1. Pengertian Pemasaran	11
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
3. Konsep Pemasaran	12
B. Produk	18
1. Pengertian Produk (<i>product</i>)	18
2. Tingkatan Produk	19
3. Klasifikasi Produk	22
C. Kualitas Produk	32
1. Pengertian Kualitas Produk	32

2. Dimensi Kualitas Produk	32
D. Jasa (<i>Service</i>).....	38
1. Pengertian jasa.....	38
2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....	38
3. Dimensi Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	40
E. Persepsi Pelanggan	43
1. Pengertian Persepsi Pelanggan.....	43
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan.....	44
F. Kepuasan Konsumen	47
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	47
2. Tingkatan Kepuasan Konsumen.....	48
3. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	50
G. Tiket Elektronik dan Tarif.....	52
1. <i>Multi-Trip</i> dan <i>Single-Trip</i>	52
2. Tiket Harian Berjaminan (THB).....	53
3. Suplisi dan Free Out.....	53
H. Kerangka Pikir Penelitian.....	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	57
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	57
B. Jenis dan Sumber Data.....	57
C. Populasi dan Sampel	58
D. Teknik Pengambilan Sampel	59
E. Teknik Pengumpulan Data	59
F. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	59
1. Skala Likert.....	60
2. Analisis Uji Validitas.....	61
3. Analisis Tingkat Kesesuaian.....	62
4. Diagram Kartesius	63
G. Definisi Variabel Operasional	65

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	67
1. Sejarah Perkeretaapian	67
2. Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia.....	69
B. Profil Responden.....	70
1. Jenis Kelamin	70
2. Usia	71
3. Pendidikan	72
4. Lama Menggunakan Commuter Line.....	72
5. Penghasilan Perbulan	73
C. Hasil Analisis Uji Validitas.....	74
1. Hasil Analisis Uji Validitas <i>Tangibles</i>	74
2. Hasil Analisis Uji Validitas <i>Reliability</i>	75
3. Hasil Analisis Uji Validitas <i>Responsiveness</i>	76
4. Hasil Analisis Uji Validitas <i>Assurance</i>	76
5. Hasil Analisis Uji Validitas <i>Empathy</i>	77
D. Pembahasan Hasil Dari Tabulasi X_i (Pelaksanaan / Kinerja) dan Y_i (Kepentingan /Harapan).....	78
1. <i>Tangibles</i>	78
2. <i>Reliability</i>	82
3. <i>Responsiveness</i>	86
4. <i>Assurance</i>	90
5. <i>Empathy</i>	94

E. Pembahasan Hasil Dari Tabulasi Pengolahan Data Tk_i	99
1. <i>Tangibles</i>	99
2. <i>Reliability</i>	100
3. <i>Responssiveness</i>	101
4. <i>Assurance</i>	102
5. <i>Empathy</i>	103
6. Rangkuman Pembahasan Hasil Tabulasi Pengolahan Data Tk_i	105
F. Diagram Kartesius.....	106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA	111
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	113
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1. Tabel Pelaksanaan/ Kinerja.....	60
3.2. Tabel Tingkatan Kepentingan / Harapan.....	60
3.3. Tabel Definisi Variabel Operasional.....	65
4.1 Sejarah Perkeretaapian Indonesia.....	69
4.2 Profil Responden <i>Commuter Line</i> Berdasarkan jenis kelamin.....	70
4.3 Karakteristik Profil Responden <i>Commuter Line</i> Berdasarkan Usia	71
4.4 Karakteristik Profil Responden <i>Commuter Line</i> Berdasarkan Pendidikan.....	72
4.5 Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Commuter Line</i>	73
4.6 Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	74
4.7 Hasil Uji Validitas <i>Tangibles</i>	75
4.8 Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i>	75
4.9 Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i>	76
4.10 Hasil Uji Validitas <i>Assurances</i>	77
4.11 Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i>	77
4.12 Kebersihan Di Dalam Stasiun <i>Commuter Line</i>	79
4.13 Kebersihan Di Dalam <i>Commuter Line</i>	80
4.14 Ketersediaan Tempat Duduk Bagi Penumpang Di Dalam <i>Commuter Line</i>	81
4.15 Berfungsinya Fasilitas <i>Commuter Line</i> Dengan Baik.....	83
4.16 Ketepatan Jadwal <i>Commuter Line</i>	84
4.17 Kemudahan Menjangkau Lokasi Stasiun <i>Commuter Line</i>	85
4.18 Ketanggapan Petugas <i>Commuter Line</i> Dalam Merespon Keluhan/Permasalahan Pelanggan.....	87

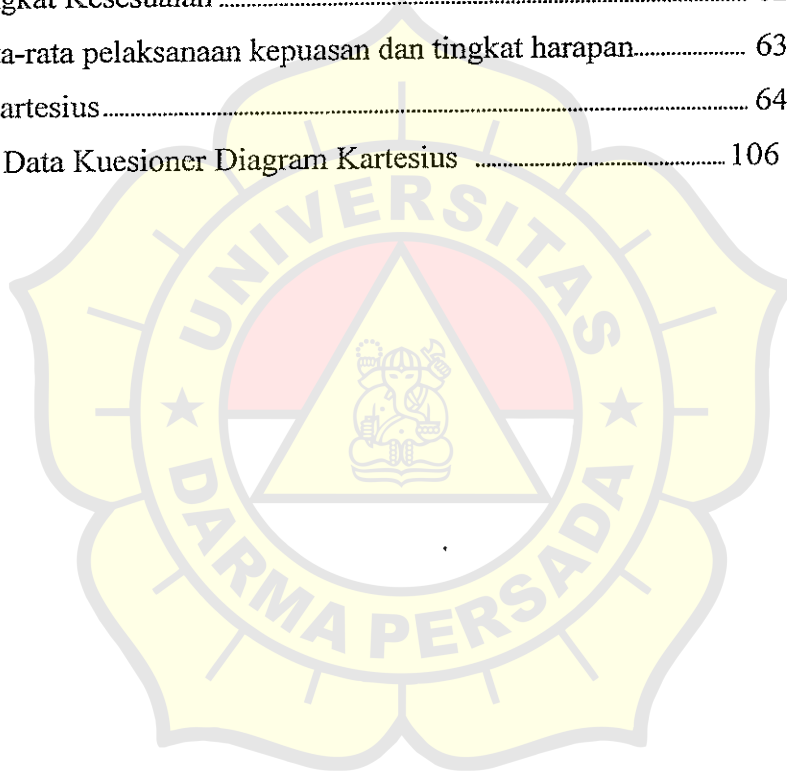
4.19	Kecepatan Petugas <i>Commuter Line</i> Dalam Melayani Pelanggan.....	88
4.20	Kemampuan Petugas Memberikan Pelayanan Terbaik Kepada Pelanggan <i>Commuter Line</i>	89
4.21	Adanya <i>Call Center</i> (layanan konsumen) Untuk Menanggapi Keluhan Para Pelanggan <i>Commuter Line</i>	91
4.22	Memberikan Ganti Rugi Berupa Uang Kembali Jika Terjadi Kesalahan Dari Sistem Operasional <i>Commuter Line</i>	92
4.23	Adanya Petugas Keamanan Di Dalam <i>Commuter Line</i>	94
4.24	Keramahan Petugas <i>Commuter Line</i> Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.....	95
4.25	Kemampuan Petugas <i>Commuter Line</i> Untuk Dapat Berkomunikasi Dengan Baik Kepada Pelanggan.....	97
4.26	Petugas <i>Commuter Line</i> Melayani Kebutuhan Pelanggan Dengan Baik.....	98
4.27	Pembahasan Hasil Dari Tabulasi Pengolahan Data Tk _i <i>Tangibles</i>	99
4.28	Pembahasan Hasil Dari Tabulasi Pengolahan Data Tk _i <i>Reliability</i>	100
4.29	Pembahasan Hasil Dari Tabulasi Pengolahan Data Tk _i <i>Responsiveness</i>	101
4.30	Pembahasan Hasil Dari Tabulasi Pengolahan Data Tk _i <i>Assurance</i>	102

4.31	Pembahasan Hasil Dari Tabulasi Pengolahan	
	Data Tk, <i>Empathy</i>	104
4.32	Rangkuman nilai Rata-rata tiap atribut dari	
	variabel jasa	105



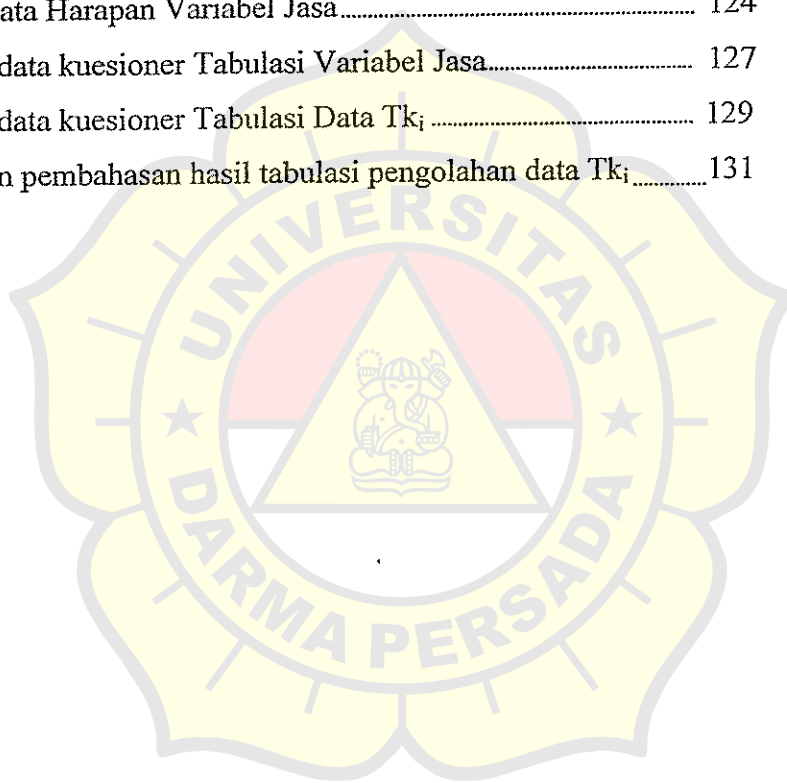
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Perbedaan Konsep Penjualan dan Konsep Pemasaran.....	14
2.2. Kerangka Pikir	56
3.1. Rumus Korelasi <i>Product Moment Pearson's</i>	61
3.2. Rumus Tingkat Kesesuaian	62
3.3. Rumus Rata-rata pelaksanaan kepuasan dan tingkat harapan.....	63
3.4. Diagram Kartesius.....	64
4.1 Hasil Olah Data Kuesioner Diagram Kartesius	106



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Halaman
I. Kuesioner	113
II. Data Responden	117
III. Profile Responden.....	120
IV. Tabulasi Data Kinerja Variabel Jasa	121
V. Tabulasi Data Harapan Variabel Jasa.....	124
VI. Hasil olah data kuesioner Tabulasi Variabel Jasa.....	127
VII. Hasil olah data kuesioner Tabulasi Data Tk_i	129
VIII. Rangkuman pembahasan hasil tabulasi pengolahan data Tk_i	131



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Wacana elektrifikasi jalur Kereta Api (KA) di Indonesia telah didiskusikan oleh para pakar kereta api dari perusahaan kereta api milik pemerintah Hindia Belanda yaitu: *Staats Spoorwegen* (SS) sejak tahun 1917 yang menunjukkan bahwa elektrifikasi jalur KA secara ekonomi akan menguntungkan. Elektrifikasi jalur KA pertama dilakukan pada jalur KA rute Tanjung Priuk–*Meester Cornelis* (Jatinegara) dimulai pada tahun 1923 dan selesai pada tanggal 24 Desember 1924. Untuk melayani jalur kereta listrik ini, pemerintah Hindia Belanda membeli beberapa jenis lokomotif listrik untuk menarik rangkaian kereta api diantaranya adalah Lokomotif Listrik seri 3000 buatan pabrik SLM (*Swiss Locomotive & Machine works*) –BBC (*Brown Baverie Cie*), Lokomotif Listrik seri 3100 buatan pabrik AEG (*Allgemaine Electricitat Geselischaf*) Jerman. Lokomotif Listrik seri 3200 buatan pabrik *Werkspoor* Belanda serta KRL (Kereta Rel Listrik) buatan pabrik *Westinghouse* dan KRL buatan pabrik *General Electric*. Bagian dari perusahaan *Staats Spoorwegen* yang menangani sarana, pasarana dan operasional kereta listrik ini adalah *Electrische Staats Spoorwegen* (ESS).

Peresmian elektrifikasi jalur KA bersamaan dengan hari ulang tahun ke 50 *Staats Spoorwegen*, sekaligus juga peresmian stasiun Tanjung Priuk yang baru yaitu pada 6 April 1925. Elektrifikasi jalur KA yang mengelilingi

kota Batavia (Jakarta) selesai pada 1 Mei 1927. Elektrifikasi tahap selanjutnya dilakukan pada jalur KA rute Batavia (Jakarta Kota) – *Buitenzorg* (Bogor) dan mulai dioperasikan pada tahun 1930.

Jalur kereta listrik di Batavia ini menandai dibukanya sistem angkutan umum massal yang ramah lingkungan, yang merupakan salah satu sistem transportasi paling maju di Asia pada zamannya. Di masa itu, kereta listrik telah menjadi andalan para penglaju (komuter) untuk bepergian, terutama bagi para penglaju yang bertempat tinggal di Bogor dan bekerja di Jakarta.

Setelah Indonesia merdeka, lokomotif-lokomotif listrik ini masih setia melayani para pengguna angkutan kereta api di daerah Jakarta – Bogor. Pemerintah Indonesia sejak kemerdekaan tidak pernah membeli lokomotif listrik untuk mengganti atau menambah jumlah lokomotif listrik yang beroperasi. Namun pada akhirnya, dengan usia yang telah mencapai setengah abad, lokomotif-lokomotif ini dipandang tidak lagi memadai dan mulai digantikan dengan rangkaian Kereta Rel Listrik baru buatan Jepang sejak tahun 1976.

Seiring perkembangan zaman, *Commuter* (KRL Jabotabek) yang beroperasi sekarang sudah memiliki berbagai fasilitas dan kelas, mulai dari tempat duduk yang ”empuk” hingga *Air Conditioner* (AC) yang menyejukkan.

Sistem pengoperasian *Commuter* terpadu di wilayah Jabotabek dimulai pada tahun 2000, saat itu pemerintah Indonesia menerima hibah 72 unit KRL. Dari jumlah tersebut, sebanyak 50 unit gerbong bisa langsung

digunakan dan dioperasikan sebagai rangkaian-rangkaian KRL Pakuan yang melayani rute Jakarta – Bogor, PP.

Saat ini *Commuter* melayani lintas Jakarta – Bogor, PP; Jakarta – Tanahabang, PP; Jakarta – Bekasi, PP; Jakarta – Tangerang, PP; dan Jakarta – Serpong, PP.

Selain itu, ada juga *Commuter* lingkaran Jakarta dengan nama KRL Ciliwung, dengan rute Manggarai – Tanahabang – Angke – Kemayoran – Pasarsenen – Jatinegara kembali ke Manggarai dan arah sebaliknya.

Bagi pekerja di wilayah Jabotabek yang terpaksa pulang malam hari, kini telah dioperasikan *Commuter* ekonomi AC malam hari untuk lintas Jakarta – Bogor, Jakarta – Depok, Jakarta – Bekasi, Manggarai – Tangerang dan Manggarai – Serpong.

Bahkan, sejak beberapa tahun terakhir ini, setiap Sabtu dan Minggu telah tersedia pula *Commuter* Wisata yang melayani jalur Stasiun Bogor – Stasiun Ancol dan Stasiun Serpong – Stasiun Ancol, Stasiun Tangerang – Stasiun Ancol, Stasiun Bekasi – Stasiun Ancol. *Commuter* Wisata tersebut melayani pelanggan pulang-pergi, pada pagi dan sore hari. Harga tiket sudah termasuk tiket masuk ke Taman Impian Jaya Ancol.

KRL yang digunakan dalam melayani pelanggan Jabotabek adalah KRL AC eks Jepang namun masih dalam kondisi baik dan layak digunakan. Khusus untuk KRL Ciliwung, kita menggunakan kereta buatan PT INKA Madiun dengan nama KRL I (atau disebut KRL Indonesia).

Semakin tingginya animo masyarakat akan pelayanan *Commuter*, membuat PT Kereta Api Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek harus menambah armada rangkaian yang dimilikinya. Hal ini bisa dilihat dari semakin padatnya KRL terutama pada jam-jam sibuk seperti pagi dan sore hari.

Belum lama ini, tepatnya 1 Agustus 2008, PT Kereta Api (Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek) kembali mendatangkan KRL dari Jepang sebanyak 1 set KRL atau 8 gerbong. Rencananya, KRL tersebut akan digunakan untuk menambah daya angkut pada lintas Jakarta – Bogor dan Jakarta – Bekasi. Namun sebelum dioperasikan, rangkaian yang baru datang ini harus memasuki beberapa tahap pengecekan termasuk proses pemeriksaan dan uji sertifikasi dari Departemen Perhubungan terlebih dahulu. Kabar menggembirakan lainnya, pada bulan September ini akan datang lagi KRL berikutnya sebanyak 8 gerbong.

Latar Belakang Pendirian PT KAI *COMMUTER* JABODETABEK

PT KAI *Commuter* Jabodetabek adalah salah satu anak perusahaan di lingkungan PT KERETA API (Persero) yang dibentuk sesuai dengan Inpres No. 5 tahun 2008 dan Surat Meneg BUMN No. S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008.

Pembentukan anak perusahaan ini berawal dari keinginan para stakeholdernya untuk lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjadi bagian dari solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks.

PT KAI *Commuter* Jabodetabek ini akhirnya resmi menjadi anak perusahaan PT KERETA API (Persero) sejak tanggal 15 September 2008 yaitu sesuai dengan Akte Pendirian No. 415 Notaris Tn. Ilmiawan Dekrit, S.H.

Kehadiran PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam industri jasa angkutan KA *Commuter* bukanlah kehadiran yang tiba-tiba, tetapi merupakan proses pemikiran dan persiapan yang cukup panjang. Di mulai dengan pembentukan Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek oleh induknya PT Kereta Api (Persero), yang memisahkan dirinya dari saudara tuanya PT KERETA API (Persero) Daop 1 Jakarta. Setelah pemisahan ini, pelayanan KRL di wilayah Jabotabek berada di bawah PT KERETA API (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek dan pelayanan KA jarak jauh yang beroperasi di wilayah Jabodetabek berada di bawah PT KERETA API (Persero) Daop 1 Jakarta.

Dan akhirnya PT KERETA API (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek berubah menjadi sebuah perseroan terbatas, PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Setelah menjadi perseroan terbatas perusahaan ini mendapatkan izin usaha No. KP 51 Tahun 2009 dan izin operasi penyelenggara sarana perkeretaapian No. KP 53 Tahun 2009 yang semuanya dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

Tugas pokok perusahaan yang baru ini adalah menyelenggarakan pengusahaan pelayanan jasa angkutan kereta api komuter (untuk selanjutnya disebut "*Commuter*" saja) dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik di

wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang (Serpong) dan Bekasi (Jabotabek) serta perusahaan di bidang usaha non angkutan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori aplikasi pemasaran, kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba konsumen. Peta persaingan bisnis semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku pelanggan berubah, teknologi informasi berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan pelanggan untuk menjamin pengembangan dan keberlanjutan bisnis. (<http://www.krl.co.id>)

Tiket pra bayar atau *multi-trip* (hitam) dan Tiket Harian Berjaminan (THB) atau *single-trip* (putih) KA *Commuter* Jabodetabek.

Sebagai tahapan penerapan program *e-ticketing*, PT Kereta Api Indonesia dan PT KAI *Commuter* Jabodetabek mulai 2012 mengganti Kartu Trayek Bulanan (KTB)/Kartu Langganan Sekolah (KLS) secara bertahap hingga pada 1 Juli 2013 ditetapkan menjadi *Commuter Electronic Ticketing* (*Commet*). Kartu *Commet* adalah alat pembayaran pengganti uang tunai yang digunakan untuk transaksi perjalanan KA *Commuter Line* sebagai tiket perjalanan KA, yang disediakan dalam bentuk kartu sekali pakai Tiket Harian Berjaminan (THB) atau *single-trip* dan prabayar (*multi-trip*). Pelanggan diwajibkan untuk melakukan tap-in di gerbang masuk dan memasukkan kartu Tiket Harian Berjaminan (THB) atau *single-trip* ke dalam gerbang keluar atau cukup *tap-out* bagi pengguna kartu prabayar di gerbang keluar.

Bersamaan dengan pemberlakuan *Commet*, sistem tarif progresif diberlakukan. Sistem ini menggunakan hitungan jumlah stasiun yang dilewati sebagai dasar perhitungan tarif tiap pelanggan. 5 Stasiun pertama yang dilewati pelanggan akan dikenakan tarif sebesar Rp 3.000,00 dan tiap 3 stasiun berikutnya dikenakan biaya Rp 1000,00. Untuk periode Juli hingga November 2013, karena adanya subsidi sementara dana *public service obligations* (PSO) Kementerian Perhubungan bagi KA *Commuter*, maka tarif masing-masing turun menjadi Rp 2000,00 dan Rp 500,00.

Karena penerapan Tiket Harian Berjaminan (THB) atau *single-trip* mengakibatkan banyaknya kejadian tiket perjalanan *Tiket Harian Berjaminan (THB) atau single-trip* hilang, pada tanggal 11 Agustus 2013 KCJ menerapkan sistem ticketing pengganti sistem Tiket Harian Berjaminan (THB) atau *single-trip* untuk pelanggan KRL tanpa berlangganan. Penghitungan tarif sesuai dengan skema tarif perjalanan Tiket Harian Berjaminan (THB) atau *single-trip*, namun pelanggan diharuskan untuk membayar uang jaminan untuk THB senilai Rp 5000,00. Uang jaminan dapat diambil kembali di stasiun hingga jangka waktu maksimal 7 hari atau ditukarkan kembali dengan THB baru dengan membayar tarif untuk perjalanan selanjutnya.

Pengguna tiket harian berjaminan dapat dikenakan denda (suplisi) sebesar Rp 50.000,00 jika melakukan perjalanan tanpa tiket atau menggunakan tiket harian berjaminan yang telah kedaluwarsa. Pengguna

Tiket Harian Berjaminan juga mendapatkan fasilitas *free out*, fasilitas untuk dapat melakukan sekali *tapping out* pada stasiun yang sama dengan stasiun *tapping in* terhitung satu jam dari waktu transaksi pembelian THB di loket.

Artikel ini sebagai bahan acuan saya untuk meneliti *commuter line* JAKARTA, KOMPAS.com diakses pada tanggal 1/8/2015:

JAKARTA, KOMPAS.com — Rencana PT KAI Commuter Line memberlakukan tiket harian berjaminan (THB) belum dipahami sejumlah pengguna jasa kereta api di Bekasi.

Sebagian pelanggan bahkan menilai, kebijakan itu mengada-ada dan hanya akan membuat pelanggan KRL yang banyak menggunakan kartu single trip lebih repot. Rabu (22/8/2013) 00.50 wib.

JAKARTA, KOMPAS.com — Instalasi akses Tiket Harian Berjaminan atau THB di sejumlah stasiun kereta di Jakarta mengalami kerusakan. Akibatnya, para pelanggan *commuter line* pun mendapat karcis "lecek" sebagai penggantinya.

Maya Nurafni (31), salah seorang pengguna *commuter line*, mengungkapkan, kerusakan instalasi itu diumumkan saat ia hendak menumpang kereta dari Stasiun Klender Baru. "Ada pemberitahuan lewat suara sama petugas bahwa lagi gangguan sistem untuk semua jarak. Makanya, pakai karcis kertas," ujarnya kepada Kompas.com, Kamis (22/8/2013) pagi.

JAKARTA, KOMPAS.com - Satu dari rangkaian sepuluh kereta yang berangkat dari Jakarta Kota menuju Depok mengalami korsleting listrik di

Stasiun Manggarai, Sabtu (7/3/2015) sekitar pukul 17:20. Kereta sempat mengeluarkan asap sehingga membuat panik pelanggan yang ada di dalamnya.

"Akibat korsleting listrik, sempat ada keluar asap, sehingga pelanggan langsung berhamburan keluar," kata Manajer Humas PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) Eva Chairunisa, Sabtu malam.

JAKARTA, KOMPAS.com — Adanya sistem tiket elektronik semakin mempermudah integrasi moda transportasi di Jakarta, seperti integrasi layanan KRL commuter line Jabodetabek dengan bus transjakarta.

"Jadi, dengan adanya tiket elektronik, ini memudahkan jika nantinya pemerintah menginstruksikan integrasi antarmoda. Pihak KRL sudah siap untuk mendukung," kata Humas PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ), Eva Chairunnisa, saat dihubungi Kompas.com, Kamis (14/2/2013). "Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk.

Kepuasan konsumen bukan hanya terbatas pada kategori kualitas alat transportasi tersebut, melainkan pada pelayanan pada saat konsumen melakukan transaksi pembelian dan kemudahan dalam mendapatkan tiket *Tiket Harian Berjaminan (THB) atau single-trip dan pra bayar atau multi-trip* disetiap stasiun yang menjual produk tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang ada maka penulis memilih judul: **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN *COMMUTER LINE*". (Studi kasus : di Stasiun Kereta Api Klender Baru)**

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah, sebagai berikut :
bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan *Commuter line* (studi kasus : di stasiun kereta api klender baru)?

C. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan *Commuter line* (studi kasus : di stasiun kereta api klender baru).

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi masukan PT KAI dapat menggunakan penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai dasar untuk melakukan kaji ulang dan meningkatkan kualitas produknya terkait dengan tingkat kepuasan konsumen.