

## **ABSTRAK**

### **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP JASA PELAYANAN PT KAI (Studi Kasus di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Kelas Ekonomi)**

Oleh

**APRIZA ADE PUTRA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar indeks kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan PT. KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Kelas Ekonomi. Data kajian dari indeks kepuasan masyarakat ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan populasi yaitu para penumpang kereta api kelas ekonomi yang ada di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap jasa pelayanan PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Kelas Ekonomi mencapai 63,25 dengan kategori baik. Unsur-unsur yang harus diperhatikan dan dijadikan prioritas utama untuk perbaikan PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung berdasarkan hasil perhitungan diagram kartesius antara lain ketepatan jadwal berangkat dan tiba kereta api, ketepatan waktu proses pembelian tiket, kenyamanan ruang tunggu di Stasiun Tanjungkarang, ketersediaan sarana pelengkap pelayanan (WC/toilet dan kantin) di Stasiun Tanjungkarang, ketersediaan sarana pelengkap pelayanan (WC/toilet dan kantin) di dalam kereta, keamanan tempat pelayanan terhadap keberadaan calo, dan kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan. Sedangkan unsur-unsur yang lain perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar pelayanannya dapat sesuai dengan harapan masyarakat.

**Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Transportasi Publik, Kualitas Pelayanan.**