

ABSTRAK

Septiani Tri Andhini, Tingkat Kepuasan Layanan Publik Sebagai Pilihan Rasional (Studi Kasus: Kepuasan Penumpang KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta). Skripsi. Jakarta: Program Studi Sosiologi (Konsentrasi Sosiologi Pembangunan), Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang KRL *Commuter Line* dengan rute Bekasi-Jakarta. Penelitian ini didasarkan pada masih sering terjadinya permasalahan dalam transportasi KRL. Namun dibalik masih seringnya terjadi permasalahan tersebut, minat masyarakat untuk menggunakan transportasi massal ini cenderung besar. Hal itu terlihat dari statistik jumlah penumpang yang hampir setiap bulannya mengalami peningkatan. Pengguna KRL *Commuter Line* berasal dari masyarakat strata menengah, hal tersebut diindikasikan oleh profesi, pendidikan terakhir dan penghasilan. Dari ketiga karakteristik responden tersebut dapat jelas terlihat bahwa responden penelitian berasal dari masyarakat strata menengah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 95 orang responden penelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan satu variabel yaitu variabel tingkat kepuasan penumpang. Ada empat dimensi yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini, yaitu keterjangkauan tarif karcis, kepastian waktu, mutu layanan PT. KCJ dan kualitas kondisi KRL.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 17, diketahui bahwa tingkat kepuasan penumpang sedang dengan presentase sebesar 51%. Nilai signifikansi pada penelitian ini $\text{sig } 0,00 < 0,05 (\alpha)$, ini membuktikan bahwa penelitian berlaku pada tingkat populasi. Pada dimensi harga tarif karcis, diketahui bahwa tingkat kepuasan pada dimensi ini adalah rendah dengan presentase 48%. Hasil pengolahan data pada dimensi kepastian waktu menunjukkan responden penelitian mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi dengan presentase sebanyak 41% pada dimensi ini. Tingkat kepuasan responden penelitian pada dimensi ketiga yaitu mutu layanan PT. KCJ adalah sedang dengan presentase sebesar 41%. Dimensi yang terakhir yaitu kualitas kondisi KRL. Pada dimensi ini responden penelitian mempunyai tingkat kepuasan yang sedang dengan presentase 39%.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Pilihan Rasional, KRL *Commuter Line*