

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KRL RUTE TANAH ABANG-SERPONG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE*

Elza Azkia Rienanda

ABSTRAK

Jakarta, sebagai kota metropolitan dengan intensitas kepadatan aktivitas tinggi yang dihasilkan tidak hanya oleh penduduk Jakarta tetapi juga penduduk dari kawasan penopang Ibu Kota Jakarta, yaitu Bogor, Depok Tangerang, dan Bekasi (Bodetabek), salah satunya Kota Tangerang Selatan sehingga volume kendaraan bermotor di DKI Jakarta meningkat dan berpengaruh pada tingkat kemacetan. Penggunaan kendaraan pribadi dapat dilakukan dengan beralih menjadi transportasi umum, yaitu Kereta Rel Listrik (KRL). Pandemi Covid-19 berdampak dalam mempengaruhi mobilitas masyarakat pada penggunaan KRL Jabodetabek, termasuk pada Rute KRL Tanah Abang-Serpong yang melintasi Tangerang Selatan terjadi penurunan drastis jumlah pengguna yang sampai saat ini masih belum melampaui jumlah pengguna pada saat sebelum pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. KCI Rute Tanah Abang-Serpong. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV) merupakan pendekatan yang digunakan pada penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan pada 29 atribut dengan *gap* sebesar -0,67 yang berarti layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan dan terdapat 16 atribut dengan indeks PGCV tertinggi. Prioritas utama perbaikan, yaitu ketersediaan tangga, eskalator, dan lift yang aman dan berfungsi dengan baik sebagai peringkat pertama dengan *gap* -1,44, tingkat kesesuaian 68,90%, dan indeks PGCV 8,380.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, KRL, SERVQUAL, *Potential Gain Customer Value*.

**MEASUREMENT OF THE TANAH ABANG-SERPONG KRL ROUTE
CUSTOMER SATISFACTION LEVEL USING THE SERVICE QUALITY
METHOD AND THE POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE**

Elza Azkia Rienanda

ABSTRACT

Jakarta, as a metropolitan city with a high intensity of activity density generated not only by Jakarta residents but also residents of the Jakarta capital support area, Bogor, Depok Tangerang, and Bekasi (Bodetabek), one of which is South Tangerang City thus the volume of motorized vehicles in DKI Jakarta increases and affects the level of traffic congestion. Using private vehicles can be done by switching to public transportation, namely the Electric Rail Train (KRL). The Covid-19 pandemic has an impact on affecting community mobility in the use of Jabodetabek KRL, including on the Tanah Abang-Serpong KRL Route which crosses South Tangerang, there has been a drastic decrease in the number of users which until now has not exceeded the number of users before the pandemic. This study aims to measure the level of customer satisfaction with service quality on PT KCI Tanah Abang-Serpong Route. The Service Quality (SERVQUAL) and Potential Gain Customer Value (PGCV) methods are the approaches used in this study. The results showed a gap between expectations and customer perceptions on 29 attributes with a gap of -0.67 which means the services provided do not fulfill customer expectations and there are 16 attributes with the highest PGCV index. The main priority for improvement, namely the availability of stairs, escalators, and elevators that are safe and work properly as the first rank with a gap of -1.44, a level of conformity of 68.90%, and a PGCV index of 8.380.

Keyword: *Customer Satisfaction, Service Quality, KRL, SERVQUAL, Potential Gain Customer Value.*