

***Analysis of Service Quality Using the Service Quality and Zone of Tolerance
Methods in Relation to User Satisfaction of Commuter Line Jabodetabek
Route***

By Alda Candraningtyas

Abstract

Service quality plays a crucial role in determining user satisfaction, as service perceptions shape users' assessments of whether they are satisfied or dissatisfied with the services received. This study aims to analyze the service quality of the Commuter Line Jabodetabek Route by applying the Service Quality (SERVQUAL) and Zone of Tolerance (ZOT) methods. User satisfaction is measured based on the gap between perceptions and expectations, as well as the service position relative to the minimum tolerance limit. This research employed a quantitative approach with purposive sampling of 100 respondents. Data were obtained through a questionnaire distributed via Google Form and analyzed using SERVQUAL and ZOT. The SERVQUAL analysis results show that all five service quality dimensions recorded negative gap scores, with Tangibles having the largest negative value. The ZOT analysis indicates that most service attributes, especially in the Tangibles, Assurance, and Responsiveness dimensions, fall below the tolerance zone. Attributes such as toilet and prayer room cleanliness, safety during boarding and alighting, and officers' responsiveness to emergencies require priority improvements. These findings reveal that the current service quality has not met user satisfaction, prompting PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) as the operator to improve service quality in line with user expectations.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Zone of Tolerance, User Satisfaction, Commuter Line.

Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Zone of Tolerance* dengan Kepuasan Pengguna Commuter Line Rute Jabodetabek

Oleh Alda Candraningtyas

Abstrak

Kualitas pelayanan berperan penting dalam menentukan kepuasan pengguna karena persepsi layanan dapat membentuk penilaian puas atau tidaknya pengguna terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Commuter Line Rute Jabodetabek dengan mengimplementasikan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Zone of Tolerance* (ZOT). Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan, serta posisi layanan terhadap batas toleransi minimum. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 100 responden. Data primer yang diperoleh menggunakan kuesioner dianalisis dengan metode SERVQUAL dan ZOT. Hasil analisis metode SERVQUAL menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan memperoleh skor gap negatif antara persepsi dan harapan pengguna, dengan dimensi *Tangibles* memiliki gap negatif terbesar. Berdasarkan analisis metode ZOT, sebagian besar atribut layanan, khususnya dimensi *Tangibles*, *Assurance*, dan *Responsiveness*, berada di bawah zona toleransi. Atribut seperti kebersihan toilet dan mushola di stasiun, keamanan saat naik/turun kereta, serta kecepatan petugas merespons kondisi darurat di dalam kereta dan di stasiun merupakan beberapa aspek yang perlu menjadi prioritas perbaikan. Temuan dari kedua metode ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Commuter Line Rute Jabodetabek belum memenuhi kepuasan pengguna, sehingga PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) selaku pengelola perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, *Zone of Tolerance*, Kepuasan Pengguna, Commuter Line