ABSTRAK

Efektifitas Pelayanan Kereta Khusus Wanita oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) Di Daerah Operasional (DAOP) I Jakarta Terhadap Peningkatan Citra Perusahaanya

Oleh:
Nama : Muhammad Dendi Junaedi
NIM : 41806035
Skripsi ini dibawah bimbingan:
Melly Maulin P. S.Sos., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas pelayanan kereta khusus wanita oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) di daerah operasional (DAOP) I Jakarta terhadap peningkatan citra perusahaannya. Oleh karena itu peneliti mencoba untuk menganalisis dari alat ukur yang akan yaitu tujuan pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan, dan jumlah personil yang dilibatkan, serta keefektivitasan pelayanan kereta khusus wanita terhadap sikap, kognisi, persepsi, dan motivasi konsumen pengguna jasa kereta api.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik korelasional. Sebagian besar data dikumpulkan menggunakan angket dan wawancara serta didukung oleh data hasil studi pustaka. Untuk sampel adalah konsumen pengguna jasa kereta api dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling insidental. Teknik analisis data untuk melihat hubungan antar variabel adalah koefisien rank spearman.

Hasil dari penelitian menunjukan bahwa indikator variabel X yaitu tujuan, biaya, waktu dan jumlah personil yang dilibatkan dalam pelayanan kereta api khusus wanita di daerah operasional (DAOP) I Jakarta memiliki hubungan yang cukup berarti, searah dan signifikan terhadap peningkatan variabel Y yaitu citra perusahaannya. Hasil yang sama juga ditunjukan indikator variabel Y terhadap variabel X yaitu kognisi, motivasi, persepsi, dan sikap yang memiliki hubungan yang cukup berarti, Menuju arah yang positif dan signifikan. Hal ini terbukti dari seluruh pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang penulis bagikan kepada responden mengenai tujuan pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayana, dan jumlah personil pelayanan yang terlibat dalam pelayanan kereta khusus wanita.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukan bahwa variabel X yaitu Efektivitas pelayanan kereta api khusus wanita oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) di daerah operasional (DAOP) I Jakarta memiliki hubungan yang cukup berarti terhadap peningkatan citra Perusahaanya. Selain itu Efektivitas pelayanan kereta api khusus wanita terhadap Motivasi, kognisi, persepsi, dan sikap mempengaruhi peningkatan citra baik perusahaannya dimata konsumennya.

Saran dari penulis kepada pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Tambahkan penyedian armada kereta, sehingga Terjadinya berdesakan antar penumpang didalam kereta dapat lebih berkurang, hal tersebut dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen dalam menggunakan kereta.