

Abstract

The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction will be booking tickets (e -ticketing) applied PT KAI Daop 8 Surabaya. PT . Kereta Api Indonesia (Persero) is Badan Usaha Milik Negara (BUMN) engaged in the transportation of goods and passengers. Populations are customers of PT . KAI . Techniques to take multiple samples using Isac Michel method. This study uses 45 respondents. Data analysis technique processed using SPSS version 20. This study uses primary and secondary data, fill out a questionnaire SERVQUAL by customers of PT . KAI , interviews with customers of PT . KAI and manager of PT . KAI Daop 8 Surabaya. Results from this study is the customer is still not satisfied with the service ticket has given Surabaya Gubeng Station Daop 8 Surabaya. There are five dimensions of quality of services developed for further research. There are : reliability, responsiveness, tangibles, empathy, and assurance .

Keywords: Customer Satisfaction, e-ticketing, servqual, PT.KAI

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan akan pemesanan tiket (e-ticketing) diterapkan PT KAI Daop 8 Surabaya di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang transportasi barang dan penumpang. Populasi adalah nasabah PT. KAI. Teknik untuk mengambil beberapa sampel menggunakan metode Isac Mischel. Penelitian ini menggunakan 45 responden. Teknik analisis data diolah menggunakan SPSS versi 20. Penelitian ini menggunakan data yang primer dan sekunder, mengisi kuesioner SERVQUAL oleh pelanggan dari PT. KAI, wawancara dengan pelanggan PT. KAI dan manajer dari PT. KAI Daop 8 Surabaya. Hasil dari penelitian ini adalah Pelanggan masih belum puas dengan layanan tiket telah diberikan oleh Stasiun Surabaya Gubeng Daop 8 Surabaya. Ada lima dimensi kualitas layanan yang dikembangkan untuk penelitian lebih lanjut. Ada: Reliability, Responsiveness, tangibles, Empati, dan Assurance.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, e-ticketing, servqual, PT.KAI