

**EFEKTIVITAS PELAYANAN TEKNOLOGI VENDING MACHINE  
DALAM MEMBENTUK PERSEPSI PENGGUNA JASA  
COMMUTERLINE DI STASIUN BOGOR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
Universitas Pakuan**

**Disusun Oleh:  
URFA AMANAH PUTRI  
044114289**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
MEI 2019**

# HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Urfa Amanah Putri  
NPM : 044114289  
Judul : Efektivitas Pelayanan Teknologi *Vending Machine* Dalam Membentuk Persepsi Pengguna Jasa *Commuterline* di Stasiun Bogor

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Peuguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

## DEWAN PENGUJI Menyetujui

Pembimbing I : Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn  
NIK. 1.0113 001 607

Pembimbing II : Roni Jayawinangun, M.Si  
NIK. 1.0616 049 757

Pembaca : Prasetyo Adinugroho, M.I.Kom  
NIK: 1.0616 049 760

Ditetapkan di : Bogor  
Tanggal: : 07 Mei 2019

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya



Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum  
NIK : 1 0295 006 229



Ketua Program Studi



Muslim.M.Si  
NIK: 1 0909 048 513



## ABSTRAK

Urfa Amanah Putri. 044114289. 2014 Efektivitas Pelayanan Teknologi *Vending Machine* Dalam Membentuk Persepsi Pengguna Jasa *Commuterline* di Stasiun Bogor. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Dibawah bimbingan: Dr. Dwi Rini S Firdaus, M. Comn dan Roni Jayawinangun, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana karakteristik pengguna jasa *commuterline* di Stasiun Bogor, mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan *vending machine* di Stasiun Bogor, mengetahui hubungan karakteristik dengan persepsi pengguna *commuterline* tentang pelayanan *vending machine* di Stasiun Bogor dan mengetahui bagaimana hubungan efektivitas dengan persepsi pengguna *commuterline* tentang pelayanan *vending machine* di Stasiun Bogor. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas (X) yaitu karakteristik pengguna jasa, variabel (X2) efektivitas pelayanan teknologi *vending machine* dan satu variabel terikat (Y) yaitu Persepsi Tentang pelayanan *vending machine* di Stasiun Bogor. Indikator yang digunakan untuk variabel karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, kepemilikan kartu dan penghasilan bulanan. Indikator yang digunakan untuk variabel efektivitas pelayanan teknologi *vending machine* yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan penggunaan dan keuntungan bagi organisasi. Indikator persepsi tentang pelayanan *vending machine* di Stasiun Bogor yaitu bukti fisik, kehandalan, jaminan dan kepastian, daya tanggap dan empati. Penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Bogor pada bulan Mei 2018 sampai dengan November 2018. Penentuan responden ini menggunakan *Accidental Sampling*. Jumlah sampel 100 responden diambil dari jumlah pengguna jasa *commuterline* sebanyak 315.800.000 pertahun. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Mann whitney*, *Pearson*, *Kruskal Wails* dan *Rank Spearmen*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat efektivitas pelayanan teknologi dalam membentuk persepsi pengguna jasa di Stasiun Bogor.

**Kata Kunci:** *Commuterline, Pengguna Jasa, Pelayanan, Teknologi, Stasiun Bogor, Vending Machine*