

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAILCLINIC PT
KERETA API INDONESIA (KAI) DAOP 1 JAKARTA
TERHADAP PENGGUNA MASYARAKAT
DI STASIUN GAMBIR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar
sarjana Pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas
Pakuan Bogor

MUHAMMAD NUR FAJAR

044116144



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JANUARI 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh :

Nama : Muhammad Nur Fajar

NPM : 044116144

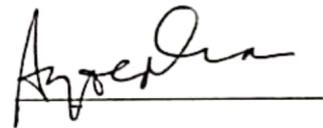
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan *Railclinic* PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 1 Jakarta Terhadap Persepsi Masyarakat Di Stasiun Maja

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji 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.

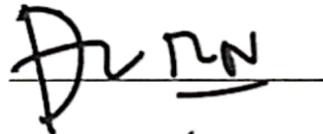
DEWAN PENGUJI

Menyetujui,

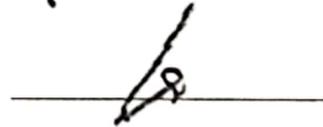
Pembimbing I : Wiranta Yudha Ginting, M.A.
NIP/NIK : 1.0616 049 758



Pembimbing II : Dr. David Rizar Nugroho, M.Si.
NIP/NIK : 1.0909 048 514



Pembaca : Imani Satriani, M.Si.
NIP/NIK : 0420078703



Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 22 Februari 2022

Dekan,


Dr. Henny Suharyati, M.Si.
NIP/NIK : 1.96006071990092001



Ketua Program Studi,



Dr. Dwi Rini S. Firdaus, SP. M.Comn.
NIP/NIK : 1.0113001607

ABSTRAK

MUHAMMAD NUR FAJAR. 044116144. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan *RailClinic* PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 1 Jakarta Terhadap Persepsi Masyarakat Di Stasiun Maja. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan: Wiranta Yudha Ginting dan David Rizar Nugroho

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari Kualitas Pelayanan *RailClinic* yang memengaruhi persepsi masyarakat di Stasiun Maja. Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan *RailClinic* dan satu variabel terikat yaitu Persepsi Masyarakat. Indikator yang digunakan untuk menggambarkan variabel Kualitas Pelayanan *RailClinic* adalah lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut *ServQual* yang meliputi daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti nyata. Penelitian ini dilaksanakan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 1 Jakarta dan di lingkungan Stasiun Maja pada bulan Februari – Desember 2020 menggunakan teknik *nonprobability sampling purposive* dengan jumlah populasi sebanyak 300 dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 75 sampel. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian adalah angket atau kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dengan uji asumsi klasik, regresi sederhana dengan menggunakan uji hipotesis yaitu uji T. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Hasil penelitian ini memperoleh Nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan *RailClinic* sebesar 12,108 dengan demikian hipotesis pertama diterima artinya, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan *RailClinic* dengan Persepsi Masyarakat. Berdasarkan perolehan nilai R-Square sebesar 0,668, yang berarti Kualitas Pelayanan *RailClinic* (X) memiliki proposisi pengaruh terhadap Persepsi Masyarakat di Stasiun Maja (Y) sebesar 66,8%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Masyarakat, dan *RailClinic*