

ABSTRAK

ADE YULIANA SAHFITRI. 021120101. Pengaruh Ketersediaan Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangga Pada Pelanggan Commuter line (Studi Pada Pelanggan Kereta Commuter Line Jabodetabek). Di bawah bimbingan : Dr. DONI WIHARTIKA, S.Pi., MM dan SALMAH, SE., MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Commuter Line. (studi pada pelanggan kereta Commuter Line Jabodetabek). Peneliti memutuskan untuk menggunakan Commuter Line sebagai bahan penelitian disebabkan Commuter Line merupakan salah satu transportasi yang digunakan dalam *commuting*. Tidak hanya itu, penulis pun melihat masih banyak hal yang perlu diperbaiki oleh perusahaan dalam segi kualitas sarana maupun prasarana, salah satunya yaitu keluhan antrian dan keterlambatan KRL, AC KRL, gangguan persinyalan KRL, gangguan rel retak KRL, aplikasi C-Access PT KCI, Fasilitas stasiun KRL, fasilitas lift stasiun KCI dan keluhan lainnya. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Selain itu, peneliti melakukan penyebaran kuesioner untuk mencari data yang dibutuhkan, penyebaran kuesioner dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya yaitu dengan menyebarkan link gform pada sosial media dan mencari responden sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Commuter Line sedangkan sampel yang digunakan ialah pengguna Commuter Line di Jabodetabek dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang ada pada penelitian yaitu ketersediaan informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, dan yang terakhir ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uji F untuk mengetahui adanya pengaruh ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dilakukan uji F. hal ini untuk pengaruh ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan didapatkan nilai $F_{hitung} = 39,718 > F_{tabel} 3,09$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan secara simultan bahwa variabel ketersediaan informasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Kata kunci : Ketersediaan Informasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan