

ABSTRACT

The object of research is the commuter line Jabodetabek area. Fundamentally, this study aims to analyze and determine the level of the perceived ease of Jabodetabek commuter line users with the services provided in several stages of the trip (before, during and after the trip) based on their experiences in a single trip journey when using the transport services commuter line. Besides knowing the level of ease, this study also aims to determine the user satisfactions related to perceiving of ease of use at each stage of the trip as well as the critical incident occurred when customers are using commuter service line (before, onboard and after the journey).

The research is descriptive quantitative research. The data collection field was surveyed by distributing questionnaires. Data collection sample of 500 questionnaires were distributed to the commuter line customers for the entire route track commuter line; only 424 valid responses were collected and done further analysis.

The result mostly perceived of ease in the use of commuter line users is ease of use before the journey, followed with ease of use after, and the last is ease of use onboard. Associated with that satisfaction, the customers are more satisfied with the ease of which they received before the journey. Furthermore, critical incidents that happen in different stages of the trip showed that the each stage of the journey is event related to ease of use but does not have a major impact.

Keywords: Ease-of-use, customer satisfaction, critical incident, different stage of the trip

INTISARI

Objek penelitian pada penelitian ini adalah *commuter line* Jabodetabek area (KRL). Pada dasarnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui besarnya tingkat persepsi kemudahan pengguna *commuter line* Jabodetabek dengan layanan yang diberikan dalam beberapa tahap dari perjalanan (sebelum, selama dan setelah perjalanan) berdasarkan pengalaman mereka dalam satu perjalanan saat menggunakan layanan transportasi *commuter line*. Selain mengetahui tingkat kemudahan, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui kepuasan terkait kemudahan yang diterima penggunaan dalam setiap tahap perjalanan. Serta insiden/ kejadian yang terjadi saat penumpang menggunakan layanan *commuter line*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data melalui survei lapangan dengan menyebarkan kuesioner. pengumpulan data sampel 500 kuesioner dibagikan kepada para penumpang *commuter line* untuk seluruh rute *commuter line*; hanya 424 tanggapan yang valid dikumpulkan untuk dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

Hasil penelitian ini sebagian besar kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan *commuter line* adalah kemudahan penggunaan sebelum perjalanan, kemudian diikuti dengan kemudahan penggunaan setelah dan yang terakhir adalah kemudahan penggunaan pada saat perjalanan. Terkait dengan kepuasan, pengguna lebih puas dengan kemudahan yang mereka terima sebelum perjalanan. Selanjutnya, insiden kritis yang terjadi dalam berbagai tahap perjalanan menunjukkan bahwa setiap tahap perjalanan ada beberapa kejadian yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan, tetapi tidak memiliki dampak besar.

Keywords: Kemudahan Penggunaan, Kepuasan pengguna, Kejadian kritis, Tahapan Perjalanan