

ABSTRAK

To find women's representation of passenger satisfaction for the special woman carriage train service traveling the routes of Bogor to Jakarta, researcher performed a descriptive quantitative research with a population of rail passengers. Data taken from 80 respondents using incidental sampling technique is analyzed using the SERVQUAL model. Research results show that overall passenger satisfaction levels of service specific car is at the level of discontent. This can be seen from the gap between perceptions and negative expectations. Dimensions of service quality perceived by passengers are not satisfied that the dimensions of connection, reliability, response and physical evidence. However there are several dimensions of service quality perceived by passengers quite happy. Dimensions are empathy, facilities, security and comfort. This research concludes that there is a perception gap between the expectations of the ministry with a value of -1.101. Therefore, it is recommended to train the managers to improve service for passengers, especially the dimensions of felt unsatisfactory by passengers.

Keywords: *passenger satisfaction, ladies only carriage, servqual model*

ABSTRAK

Untuk mengetahui gambaran kepuasan penumpang wanita terhadap adanya pelayanan kereta api gerbong khusus wanita rute perjalanan Bogor-Jakarta (PP) dilakukan penelitian kuantitatif deskriptif dengan populasi penumpang kereta api. Data diambil dengan angket atau kuesioner sebanyak 80 responden menggunakan teknik incidental sampling sedangkan analisis data yang digunakan model SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan gerbong khusus wanita berada pada level tidak puas. Hal ini terlihat dari nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan yang negatif. Dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan tidak puas oleh penumpang yakni dimensi koneksi, reliabilitas, daya tanggap dan bukti fisik. Walaupun demikian ada juga beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan cukup puas oleh penumpang. Dimensi tersebut adalah empati, kemudahan, jaminan dan kenyamanan. Dari penelitian ini diperoleh hasil yakni adanya kesenjangan antara harapan dengan persepsi pelayanan dengan nilai sebesar -1,101. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak pengelola kereta api untuk meningkatkan pelayanan terhadap penumpang khususnya dimensi pelayanan yang dirasa tidak memuaskan bagi penumpang.

Kata kunci: *kepuasan penumpang, gerbong khusus wanita, model servqual*