

## ABSTRAK

Kereta api adalah salah satu moda transportasi publik yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk menjalankan kehidupan sehari-hari. PT KAI *Commuter* Jabodetabek selaku operator jasa transportasi kereta api di wilayah Jabodetabek menciptakan layanan KRL gerbong khusus wanita untuk meningkatkan kualitas layanan bagi penumpang wanita. Dengan adanya pemisahan gerbong antara gerbong umum dengan gerbong khusus wanita, diharapkan kaum perempuan pekerja dan yang berpergian akan merasakan keamanan dan kenyamanan saat menggunakan KRL. Dengan hal ini peneliti ingin mengetahui faktor apa saja, faktor baru dan faktor dominan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di KRL *Commuter Line* gerbong khusus wanita rute Bogor-Jakarta Kota. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan kuantitatif yang bertujuan untuk mencari faktor pembentuk kualitas pelayanan KRL *Commuter Line* gerbong wanita. Penelitian dilakukan kepada 100 responden yang merupakan penumpang wanita pengguna jasa layanan KRL gerbong khusus wanita.

Terdapat 8 faktor yang menjadi bahan pertimbangan kualitas pelayanan di KRL gerbong khusus wanita diantaranya Keandalan (*Reliability*); Daya Tanggap (*Responsiveness*); Jaminan (*Assurance*); Empati (*Empathy*); Bukti Fisik (*Tangibles*); Kenyamanan (*Comfort*); Informasi (*Information*); dan Kemudahan (*Convenience*). Kedelapan faktor tersebut didapatkan dari hasil para penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan jasa transportasi kereta api. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Principal Component Analysis* (PCA) yang menghasilkan 11 faktor baru pembentuk kualitas pelayanan di KRL gerbong khusus wanita, diantaranya *Service Delivery and Credibility*; *Reliability and Comfort*; *Empathy and Understanding The Customer*; *Convenience and Tangible*; *Communication*; *Access*; *Assurance and Competence*; *Responsiveness*; *Staff Helpfulness and Appearance/presentation*; *Staff Impact*; dan *Security* (Keamanan). Dimana faktor *Service Delivery and Credibility* menjadi faktor dominan dengan % of variance tertinggi sebesar 26,511%. Dengan begitu pihak pengelola KRL harus dapat mempertahankan keunggulan dari segi *Service Delivery and Credibility* agar

penumpang KRL khususnya wanita tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci : Analisis Faktor, Kualitas Pelayanan Kereta Api, Gerbong  
Khusus Wanita, KRL *Commuter Line* Jabodetabek**