

ABSTRAK

Arieska Rizki Amalina (1209801014): **“Pengaruh Implementasi Kebijakan Kenaikan Tarif Bayar Kereta Rel Diesel PATAS Bandung-Rancaekek Cicalengka Terhadap Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa PT. KAI (PERSERO) DAOP II Bandung”**.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan munculnya fenomena masyarakat di PT.KAI (Persero) DAOP II Bandung terkait dengan adanya kebijakan mengenai kenaikan tarif bayar kereta terhitung tgl 1 september 2012 yang belum sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pada dasarnya setelah diterapkannya kebijakan mengenai kenaikan tarif bayar kereta api patas maka, pelayanan yang di berikan harus lebih baik. Tujuannya dari adanya kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya yakni peningkatan pelayanan haruslah di implementasikan secara nyata berdasarkan kebijakan tersebut didasarkan pada telegram Direksi No.D6/133 tertanggal 13 Juni 2012. Adapun permasalahan yang penulis temukan adalah Keputusan kenaikan tarif di sebabkan karna PT. KAI ingin terus meningkatkan biaya oprasional dan perawatan sarana dan keterbatasan dana yang diberikan pemerintah pada PT.KAI Selain itu PT KAI sudah cukup lama tidak mangalami kenaikan sejak tahun 2000 lalu. Kenaikan tarif juga sangat diperlukan karena bertujuan untuk peningkatan pelayanan, Sebab akan ada sejumlah fasilitas yang ditingkatkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh Implementasi Kebijakan Kenaikan Tarif Bayar Kereta Rel Diesel PATAS Bandung-Rancaekek Cicalengka terhadap kualitas pelayanan pengguna jasa PT.KAI (persero) DAOP II Bandung.

Teori yang digunakan adalah teori Implementasi Kebijakan yang di kemukakan oleh *Vanh horn dan Meter* yang meliputi: ukuran dan tujuan kebijakan, dan sumber-sumber kebijakan. Kemudian menurut *Zeithaml, Berry dan Parasuraman* terdapat 5 dimensi tentang kualitas pelayanan yaitu Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, Kenyataan (*Reliability*) yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, Daya tanggap (*Responsiveness*) kemampuan melayani dengan cepat, Jaminan (*Assurance*) tatakrama dalam pelayanan.

Metodologi penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif kelompok asosiatif, menggunakan teknik *sampel random sampling*. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu berjumlah 100 dari jumlah populasi 167.418 penumpang, Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuisioner. Analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan analisis uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, korelasi ganda, regresi linier sederhana dan regresi ganda, koevisien determinasi, dan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 17.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ukuran dan tujuan kebijakan terhadap kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan, berdasarkan hasil uji koefisien korelasi dan uji t diperoleh sebesar 0,744 dan t_{hitung} sebesar 5.063. Sedangkan t_{tabel} menurut tingkat kesalahan 10% : 2 = 5% (uji 2 sisi) adalah 1,6607. Hal ini berarti $5.063 > 1,6607$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sumber-sumber kebijakan terhadap kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan, berdasarkan hasil uji koefisien korelasi dan uji t diperoleh sebesar 0,744 dan t_{hitung} sebesar 5.569. Hal ini berarti $5.569 > 1,6607$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara ukuran dan tujuan kebijakan, dan sumber-sumber kebijakan terhadap kualitas pelayanan, berdasarkan uji koefisien korelasi dan uji f diperoleh nilai sebesar 0,554 dan F_{hitung} sebesar 60.218, sedangkan F_{tabel} dengan taraf kesalahan 10% = 2,3581. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($60.218 > 2,3581$) maka koefisien korelasi yang diuji menunjukkan hubungan yang signifikan antara ukuran dan tujuan kebijakan, dan sumber-sumber kebijakan terhadap kualitas pelayanan.