

**ANALISIS DESKRIPTIF KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN
*RAILFOOD***

SKRIPSI

Oleh:

Rifky Ibnu Aziz

201910415254



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**ANALISIS DESKRIPTIF KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN
*RAILFOOD***

SKRIPSI

Oleh:

Rifky Ibnu Aziz

201910415254



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2023

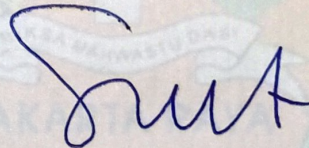
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan Pada
Layanan *Railfood*
Nama Mahasiswa : Rifky Ibnu Aziz
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415254
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2023

Jakarta, 1 Agustus 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing




Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 303077002

LEMBAR PENGESAHAN

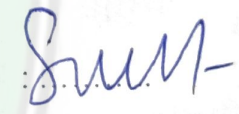
Judul Skripsi : Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan Pada
Layanan *Railfood*
Nama Mahasiswa : Rifky Ibnu Aziz
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415254
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2023

Jakarta, 1 Agustus 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Wichitra Yasya, S.Si., M.Commun : 

NIDN.0303098405

Penguji : Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom : 

NIDN. 303077002

Sekretaris Penguji : Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.Si : 

NIDN. 0312079501

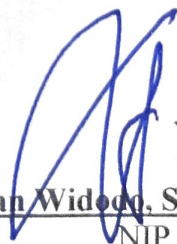
MENYETUJUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si
NIP. 2109527

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widada, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul "**Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Railfood**" Ini adalah benar - benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali pengutipan sebagai referensi sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya yang dibuat ini, saya sebagai penulis bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang ada.

Saya memberikan izin skripsi ini dipinjam dan digandakan oleh Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya juga memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasinya melalui internet, selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 1 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Rifky Ibnu Aziz

NPM : 201910415254

ABSTRAK

Rifky Ibnu Aziz. 201910425254. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan Pada Layanan *Railfood*.

Layanan *Railfood* merupakan layanan yang berada pada aplikasi KAI *Access* yang dimana merupakan fasilitas terhadap pemesanan makanan dan minuman pada suatu perjalanan kereta api. Sebagai bidang yang bergerak di bidang layanan, komunikasi menjadi faktor penting supaya terciptanya layanan yang baik, yaitu komunikasi pelayanan. Setelah adanya penggunaan layanan tentu saja akan menimbulkan efek dari pada kepuasan pelanggan. Yang dimana kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang setelah adanya penggunaan atau pembelian produk maupun jasa dimasa lalu.

Dalam hal ini layanan *Railfood* berkaitan erat dengan komunikasi pelayanan dan juga kepuasan pelanggan. Didapatkan hasil bahwa ekspektasi konsumen setelah menggunakan layanan *Railfood* dirasa baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Serta penilaian konsumen terhadap kinerja layanan *Railfood* juga dirasa sangat baik dan konsumen merasa puas terkait layanan yang diberikan oleh *Railfood*, dalam hal ini PT. KAI selaku penyedia jasa.

Kata kunci : *Railfood*, Kepuasan Pelanggan

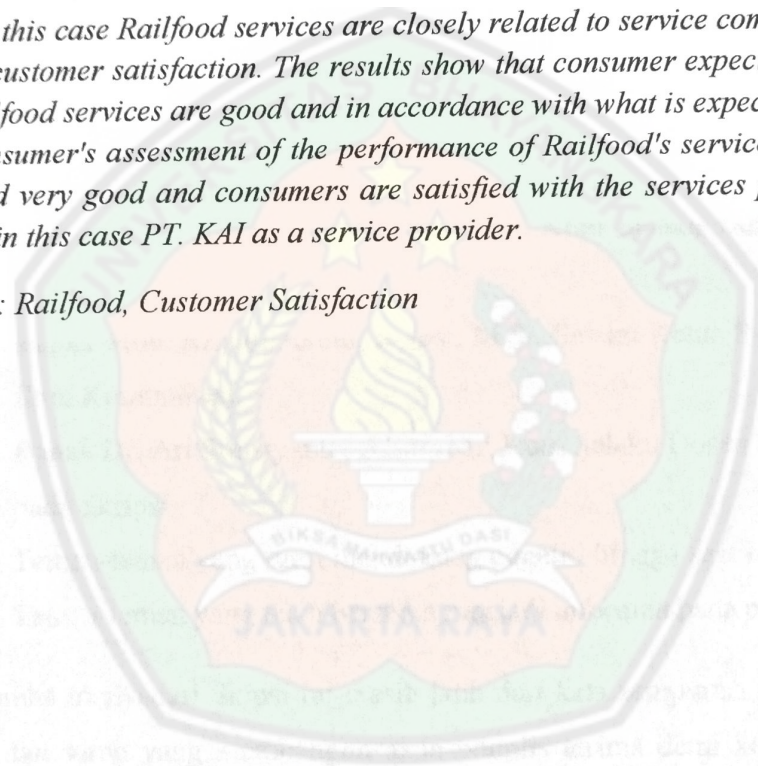
ABSTRACT

Rifky Ibnu Aziz. 201910425254. Descriptive Analysis of Customer Satisfaction on Railfood Services.

Railfood service is a service that is in the KAI Access application which is a facility for ordering food and drinks on a train trip. As a field engaged in the service sector, communication is an important factor in order to create good service, namely service communication. After using the service, of course it will have an effect on customer satisfaction. Where customer satisfaction is a person's feelings after the use or purchase of products or services in the past.

In this case Railfood services are closely related to service communication and also customer satisfaction. The results show that consumer expectations after using Railfood services are good and in accordance with what is expected. As well as the consumer's assessment of the performance of Railfood's services, it is also considered very good and consumers are satisfied with the services provided by Railfood, in this case PT. KAI as a service provider.

Key word : Railfood, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Mahakuasa karena telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan Penelitian ini. Atas rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Skripsi secara tepat waktu. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada kedua Orang Tua yang turut mendukung dan mendoakan peneliti dalam pengerjaan Skripsi ini. Skripsi ini disusun guna memenuhi kewajiban di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebelum peneliti melangkah lebih jauh pada Skripsi yang sesungguhnya. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono S.H, MM Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos.,M.I.Kom Selaku Dosen Pembimbing pada Skripsi.
5. Teman-teman yang turut mendukung peneliti hingga saat ini.
6. Teman-teman yang telah bersedia menjadi informan pada penelitian ini.

Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima demi kesempurnaan Skripsi ini.

Jakarta, 1 Agustus 2023



Rifky Ibnu Aziz

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian Praktis dan Teoritis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kerangka Konsep	14
2.3 Kerangka Berpikir	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20

3.2 Pendekatan Penelitian	21
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian	22
3.4 Jenis Data Penelitian	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.7 Keabsahan Data.....	29
3.8 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	30
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	32
4.1 Objek Penelitian	32
4.2 Hasil Penelitian	39
4.3 Pembahasan.....	44
BAB V KESIMPULAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Kriteria Subyek Informan	22
Tabel 3.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Penelitian	30
Tabel 4.1 Tabel Informan dan Pelaksanaan Wawancara	40
Tabel 4.2 <i>The perceived performance model</i>	42



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Tampilan Unduhan Aplikasi KAI <i>Access</i> pada <i>Playstore</i>	3
Gambar 1.2 Tampilan Layanan <i>Railfood</i> pada Aplikasi KAI <i>Access</i>	5
Gambar 2.1 Kondisi Kepuasan serta Ketidakpuasan Pelanggan	17
Gambar 4.1 Tampilan Depan Aplikasi KAI <i>Access</i>	34
Gambar 4.2 Tampilan Pemesanan Layanan <i>Railfood</i>	35



DAFTAR BAGAN

Halaman

2.3 Kerangka Berpikir	19
-----------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran II. Kartu Bimbingan

Lampiran III. Form Perbaikan Sidang Skripsi

Lampiran IV. Transkrip Wawancara

