

# EVALUASI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI 5 PURWOKERTO

Sahra Indra Mei Nurfara

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi penanganan keluhan pelanggan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 5 Purwokerto. Penelitian ini dilakukan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 5 Purwokerto. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* sejumlah 66 responden. Kriteria responden adalah *customer* yang pernah menyampaikan keluhan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dan menggunakan jenis pengukuran skala *likert*. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik dengan menggunakan program SPSS Versi 2.3 dan *Excel*. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan *arithmetic mean*. Hasil *arithmetic mean* menunjukkan variabel penanganan keluhan pelanggan dengan dimensi indikator empati, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan penanganan keluhan, dan kemudahan pelanggan dalam menghubungi perusahaan. Diketahui dari dimensi keempat indikator tersebut menyatakan setuju, dengan empati diperoleh rata-rata 2.75, kecepatan dalam penanganan keluhan sebesar 2.59, kewajaran atau keadilan dalam penanganan keluhan diperoleh rata-rata 2.88, dan kemudahan pelanggan dalam menghubungi perusahaan sebesar 2.80. Dari hasil rata-rata dimensi indikator yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat satu indikator yang memperoleh rata-rata terendah yaitu kecepatan dalam penanganan keluhan.

**Kata Kunci:** *Penanganan Keluhan Pelanggan, Keluhan Pelanggan*

**EVALUATION OF CUSTOMER COMPLAINTS HANDLING AT PT  
KERETA API INDONESIA (PERSERO) OPERATING AREA 5  
PURWOKERTO**

**Sahra Indra Mei Nurfara**

***Abstract***

*This study aims to determine the evaluation of customer complaint handling at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Operational Region 5 Purwokerto. This research was conducted at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Operational Region 5 Purwokerto. The method used in sampling is purposive sampling a number of 66 respondents. Respondent criteria are customers who have submitted complaints. The data collection method was done by using a questionnaire that had been tested for its validity and reliability. The type of questionnaire used in this study is a closed questionnaire and uses a scale type of measurement Likert. The method of analysis in this study uses quantitative methods because the research data is in the form of numbers and the analysis uses statistics using SPSS Version 2.3 and Excel. The data analysis techniques used include validity test, reliability test, and arithmetic mean. The result arithmetic mean shows the variable handling of customer complaints with the dimensions of the indicators of empathy, speed in handling complaints, fairness or fairness in handling complaints, and ease of customers in contacting companies. It is known from the four dimensions of these indicators that they agree, with empathy an average of 2.75, speed in handling complaints of 2.59, fairness or fairness in handling complaints an average of 2.88, and ease of customers in contacting companies of 2.80. From the results of the average dimensions of the indicators obtained, it shows that there is one indicator that gets the lowest average, namely speed in handling complaints.*

**Keywords:** *Customer Complaints Handling, Customer Complaints*