

ABSTRAK

Muhetul Husana, Program Studi Psikologi. Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna *Commuter Line* (Studi Kasus Pada Wanita Korban Pelecehan Seksual).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada pengguna *Commuter Line* yang pernah mengalami pelecehan seksual di *Commuter Line*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Partisipan yang dijadikan objek narasumber pada penelitian kali ini berjumlah tiga orang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan observasi serta dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada indikator *fulfillment* pelanggan yang pernah mengalami pelecehan kurang puas terhadap fasilitas yang diberikan, serta pelanggan memerlukan adanya peningkatan kualitas dan pelayanan sebagai penunjang kebutuhan, selain itu mereka juga membutuhkan penambahan gerbong serta penyesuaian kapasitas. Kemudian pada indikator *pleasure* pelanggan menyebutkan ketidakpuasan terhadap upaya yang dilakukan pihak *Commuter Line* dalam mengatasi pelecehan seksual, ketidakpuasan terhadap gerbong khusus wanita, dan perasaan tidak senang karena kurangnya ketegasan terhadap pelaku pelecehan seksual. Kemudian pada indikator *ambivalen* pelanggan merasakan perasaan takut dan trauma yang dialami pasca pelecehan. Selain itu juga mereka mengutarakan keinginan adanya peningkatan keamanan di setiap gerbong dan penertiban penumpang agar tidak berdesakan. Sehingga dari hasil tersebut membuktikan bahwa pelanggan masih belum puas terhadap transportasi *Commuter Line* baik dari fasilitas maupun pelayanan terutama dalam upaya menangani kasus pelecehan.

Kata Kunci: *Commuter Line, Pelecehan Seksual, Kepuasan Pelanggan.*

ABSTRACT

Muhtul Husana, Psychology Study Program. Customer Satisfaction in Commuter Line Users (Case Study on Women Victims of Sexual Harassment).

This study aims to determine customer satisfaction in Commuter Line users who have experienced sexual harassment on the Commuter Line. This research uses a qualitative method with a case study approach. The participants who were used as resource objects in this research amounted to three people. The data collection method in this study uses interview and observation techniques and documentation. The results of this study indicate that in the fulfillment indicator, customers who have experienced harassment are less satisfied with the facilities provided, and customers require an increase in quality and service to support their needs, besides that they also need additional carriages and capacity adjustments. Then on the pleasure indicator, customers mention dissatisfaction with the efforts made by the Commuter Line in overcoming sexual harassment, dissatisfaction with women-only cars, and feelings of displeasure due to the lack of assertiveness towards perpetrators of sexual harassment. Then in the ambivalent indicator, customers feel the feeling of fear and trauma experienced after the harassment. In addition, they also expressed the desire for increased security in each carriage and the order of passengers so that they are not crowded. So that from these results it proves that customers are still not satisfied with Commuter Line transportation both from facilities and services, especially in efforts to deal with harassment cases.

Keywords: Commuter Line, Sexual Harassment, Customer Satisfaction.