

ABSTRAK

Gangguan pelayanan (*service sabotage*) merupakan salah satu masalah yang dapat dirasakan oleh para pengguna kereta api dan dapat mempengaruhi hasil akhir pelayanan jasa kereta api. Berkaitan dengan itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh gangguan pelayanan terhadap penghantaran jasa (*service encounter*) dan implikasinya terhadap kenyamanan pelayanan (*service convenience*) bagi pelanggan dan keinginan untuk berpindah ke jasa transportasi lain (*switching intention*).

Penelitian ini dilakukan terhadap responden penumpang pelanggan kereta api tujuan jarak jauh yang diambil di 2 (dua) kota besar Bandung dan Jakarta. Teknik penentuan sample dilakukan secara bertujuan dengan menggunakan kriteria yang ditetapkan (*purposive sampling*) dengan sampel akhir yang digunakan ialah sebanyak 324 pelanggan. Teknik analisis menggunakan metode analisis *range interval* dan *structural equation modelling* (SEM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gangguan pelayanan banyak dilakukan oleh pegawai garda depan PT. KAI sehingga menyebabkan kinerja penghantaran jasa menurun. Akibat selanjutnya adalah berkurangnya kenyamanan pelayanan yang diterima pelanggan sehingga menimbulkan keinginan berpindah yang cukup tinggi dilakukan oleh pelanggan PT. KAI. Analisis SEM menunjukkan bahwa gangguan pelayanan berpengaruh negatif terhadap penghantaran jasa dan penghantaran jasa berpengaruh positif terhadap kenyamanan pelayanan. Kemudian dalam penelitian ini ditemukan bahwa kinerja penghantaran jasa dan kenyamanan pelayanan yang semakin buruk meningkatkan keinginan berpindah.

Kata kunci : gangguan pelayanan (*service sabotage*), penghantaran jasa (*service encounter*), kenyamanan pelayanan (*service convenience*), keinginan berpindah (*switching intention*), pemasaran jasa

ABSTRACT

Service sabotage is one of the problems that might be perceived by train customer and affect the final outcome of the train services. Regarding that, this study aims to examine the effect of service sabotage on service encounter and their implications on service convenience of customers and willingness to switching intention to other transport services.

This research is conducted using customer passenger respondent with long-distance train taken in 2 (two) major cities of Bandung and Jakarta. Sample technique is determined purposively using the criteria established and the end of the sample used is 324 customers. Analysis techniques used are range interval analysis and structural equation modeling (SEM).

The results of this study indicate that most of the service sabotage is done by frontline employees of PT. KAI that reduces the service encounter performance. Furthermore, the condition reduces the service convenience of customer and increase the switching intention of PT. KAI's customer significantly. Analysis of the SEM shows that the service sabotage affects negatively the service encounter and the service encounter has a positive effect on service convenience. Moreover, this study finds that the worse of the service encounter performance and the service convenience the higher of the switching intentions.

keywords : service sabotage, service encounter, service convenience, switching intention, service marketing