

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Sumatera Barat Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis

Oleh : Lara Musvita Sari

Kereta api merupakan transportasi massal yang cukup efisien dan efektif, karena mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang relatif besar, mempunyai jalur tersendiri sehingga tidak mengenal macet, serta menggunakan bahan bakar nonfosil yang ramah lingkungan. PT.Kereta Api Indonesia (PT.KAI) (Persero) adalah perusahaan yang menyediakan jasa transportasi kereta api. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan (kinerja) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.KAI Sumatera Barat Koridor Padang-Pariaman dan mengetahui atribut apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan. Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang minimal 2 kali menaiki KA koridor Padang-Pariaman periode 2016 dan sampel berjumlah 311 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 20 item pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) indeks kepuasan yang diberikan oleh PT.KAI Sumatera Barat adalah sebesar 66,47%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 66%-80,99% yang berarti bahwa penumpang/ konsumen merasa puas atas kinerja PT.KAI. Tetapi, dilihat dari Tingkat Kesesuaian (Tki) antara harapan dan kepuasan penumpang kereta api adalah sebesar 88,11% dan berada di bawah 100% ini menunjukkan bahwa kinerja PT.KAI belum memenuhi kepuasan penumpang KA. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan adalah ketersediaan tempat duduk stasiun yang cukup untuk penumpang, petugas melakukan pemeriksaan tiket, kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan informasi pada konsumen/penumpang, kebersihan di dalam kereta dan stasiun, dan ketersediaan sarana dan prasarana di stasiun dan kereta (toilet, televisi, AC/pendingin udara, dll). Atribut yang perlu dipertahankan adalah kemudahan menjangkau lokasi stasiun, ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA, ketepatan jadwal KA, kemudahan dalam membeli tiket, petugas/pegawai siap melayani dan percaya diri, keamanan dan kenyamanan saat berada di stasiun dan di dalam kereta