

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Divre2 Sumbar Rute Padang – Pariaman(*Studi Persepsi dan Harapan*)

Oleh: Fajri Aulia Hakim

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan PT Kereta Api Divre 2 Sumbar rute Padang – Pariaman. Dapat dilihat dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu 1) *Tangible* 2) *Reliability* 3) *Responsive* 4) *Assurance* 5) *Empathy* yang ditinjau dari persepsi dan harapan pengguna layanan Kereta Api.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan data primer sebagai data penelitian dan diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh masyarakat pengguna layanan Kereta Api Divre 2 Sumbar khususnya rute Padang – Pariaman. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang masyarakat atau pengguna layanan Kereta Api. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan yaitu *probability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis GAP (kesenjangan atau perbedaan antara persepsi dan harapan) dengan menggunakan diagram Kartesius. Hasil analisis menunjukkan bahwa lima indikator kualitas pelayanan di PT Kereta Api Divre 2 Sumbar rute Padang – Pariaman dalam kategori baik dalam hal persepsi dan harapan pengguna layanan. Penyedia hasil analisis dengan *importance performance of matrix* dan *diagram kartesius* dari semua indikator pada tabel indeks kepuasan pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PT Kereta Api Divre 2 Sumbar rute Padang – Pariaman telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan Kereta Api. Oleh karena itu disarankan KA Sibinuang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat meningkatkan daya tanggap dan respon dalam melayani konsumen.

Kata kunci: Kereta Api, Transportasi Umum, Pelayanan publik.