

## ABSTRAK

### **Analisis Kualitas Pelayanan PT.Kereta Api Indonesia Divre II Sumatera Barat terhadap Persepsi Penumpang dengan Menerapkan Metode Fuzzy Topsis.**

**Oleh: Gama Magistra Piche**

Layanan transportasi kereta api di kota Padang dikelola oleh PT. KAI Divisi Regional II (DIVRE II) Sumatera Barat yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan permintaan jasa transportasi kereta api. Salah satu Layanan jasa transportasi kereta api reguler di PT. KAI DIVRE II Sumatera Barat yang masih aktif sampai saat ini yaitu kereta api Sibinuang yang melayani perjalanan dari Kota Padang-Pariaman. Penelitian ini hanya akan fokus kepada sisi eksternal perusahaan yakni dalam sudut pandang penumpang yang menggunakan jasa transportasi dari PT.Kereta Api Indonesia Divre II Sumatera Barat untuk jalur Padang-pariman.

Dalam penelitian ini jumlah populasinya tidak diketahui . sehingga menentukan ukuran sampel dari populasi menggunakan teori yang dikembangkan dari Isac Michael. Metode pengumpulan pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan kuesioner. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode servqual dan perankingan fuzzy topsis untuk mengukur kualitas pelayan. Hasilnya adalah dari lima kriteria yang diteliti oleh peneliti yaitu, tangible, reliability, Responsiveness assurance, dan empathy . terdapat nilai gap tertinggi pada kriteria Responsiveness yaitu dengan nilai Preferensi sebesar 0.9587, lalu kriteria tangible dengan nilai preferensi 0.9587, ketiga kriteria assurance preferensi 0.9503, lalu adalah kriteria empathy dengan nilai 0.9330, dan yang terakhir kriteria reliability.

Hasil penelitian disimpulkan ada beberapa kriteria yang sudah memenuhi kualitas pelayanan yaitu pada kriteria responsiveness dan kriteria tangible. Sedangkan kualitas pelayanan di bagian keamanan atau assurance dinilai penumpang masih biasa saja. Dan untuk reliability dan empathy, kualitas pelayanan pada kedua kriteria ini masih belum memuaskan. Untuk itu diharapkan PT. Kai kereta api Divre II Sumatera Barat dimasa yang akan dapat dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

**Kata Kunci:** Kereta Api, Kualitas Pelayanan, Transportasi