

ABSTRAK

Rince Ayu Andira : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Jasa Pelayanan Kereta Api Indonesia (Persero) Sumatera Barat Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*

Penelitian ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di PT.KAI (Persero) Sumatera Barat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari konsumen (penumpang) terhadap kualitas pelayanan di PT.KAI (Persero) Sumatera Barat yang masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan PT.KAI (Persero) Sumatera Barat koridor Padang-Pariaman-Naras dan sampel berjumlah 100 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 20 item pertanyaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, konsumen merasa puas dengan pelayanan di PT.KAI (Persero) Sumatera Barat koridor Padang-Pariaman-Naras dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 68,14%. Penilaian mengenai pelayanan di PT.KAI (Persero) Sumatera Barat Koridor Padang-Pariaman-Naras berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 7 atribut yang perlu ditingkatkan dan 1 atribut yang perlu dipertahankan. Kemudian, terdapat 4 atribut yang memiliki prioritas rendah dan 8 atribut yang telah maksimal menurut konsumen. Atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan seperti kebersihan di dalam kereta dan stasiun, ketersediaan sarana dan prasarana di stasiun dan di kereta (toilet, televisi, AC, dll) ketanggapan petugas dalam merespon penumpang, ketersediaan tempat duduk yang cukup untuk penumpang, kenyamanan pada saat naik dan turun kereta keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun dan di dalam kereta api, dan ketepatan tempat duduk kereta dengan nomor yang tertera pada tiket. Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan adalah jam operasi penjualan tiket, buka dan tutup stasiun tepat waktu.

Kata Kunci : Pelayanan PT.KAI (Persero) Sumatera Barat , Kepuasan konsumen, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA)