

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX**

**(Studi Kasus K.A Argo Muria Semarang-Jakarta Stasiun Besar Semarang
Tawang)**

**ARDIAN TRI HAYATI
L2H008010**

ABSTRAK

Stasiun Tawang merupakan salah satu stasiun besar di Indonesia yang terletak di kota Semarang dan disinggahi kereta api kelas eksekutif dan bisnis baik dari arah Jakarta maupun Surabaya. Stasiun Tawang berada dibawah manajemen DAOP 4 Semarang. Disamping itu DAOP 4 memiliki kereta api kelas eksekutif jurusan Semarang-Jakarta bernama K.A Argo Muria. K.A untuk jurusan Jakarta memiliki keberangkatan terbanyak di stasiun Tawang. Banyaknya animo penumpang dalam menggunakan kereta api dalam berpergian ke Jakarta ternyata tidak sepadan dengan kepuasan yang mereka terima. Masih banyaknya keluhan penumpang K.A Argo Muria Semarang-Jakarta merupakan cerminan bagi DAOP 4 untuk selalu berbenah dan melakukan perbaikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan menurut penumpang terhadap pelayanan K.A Argo Muria dan mengetahui nilai indeks kepuasan penumpang K.A Argo Muria. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari penyebaran kuisioner kepada 100 penumpang K.A Argo Muria Semarang-Jakarta. Metode analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).

Hasil plot diagram IPA menunjukkan terdapat 16 dari 39 atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan pelayanan. Atribut-atribut yang masih berada dalam kuadran pertama yang memiliki arti prioritas utama perlu untuk menjadikan masukan penting bagi DAOP 4 dalam usaha meningkatkan kepuasan penumpang K.A Argo Muria. Nilai perhitungan CSI yang diperoleh sebesar 65,07 persen. Nilai ini berada dalam kategori Cukup Puas. Hal ini menandakan bahwa secara keseluruhan penumpang K.A Argo Muria Semarang Jakarta merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan DAOP 4 Semarang. Nilai CSI dapat digunakan sebagai acuan manajemen DAOP 4 dalam meningkatkan pelayanan di masa mendatang.

Kata kunci : Pelayanan Kereta Api, Kepuasan Penumpang, Importance Performace Analysis, Customer Satisfaction Index

ABSTRACT

Tawang Station is one of the major stations in Indonesia, which is located in the city of Semarang and executive class trains stop off and business trains from the Jakarta and Surabaya. Tawang station is under the management of Daop 4 Semarang. Besides that Daop 4 have an executive class train majors Semarang-Jakarta named KA Argo Muria. KA for Jakarta majors have the highest departure in station Tawang. The number of passenger interest in using the train to travel to Jakarta was not commensurate with the satisfaction they receive. There are still many complaints passenger train Argo Muria Semarang-Jakarta is a reflection of the Daop 4 to always clean up and repairs. This study aims to determine what service attributes need to be given priority for improvement in passenger train service Argo Muria and know the value of railway passenger satisfaction index Argo Muria. The data used in this study are derived from primary data distribution of questionnaires to the 100 passenger trains Argo Muria Semarang-Jakarta. The method of analysis used is the Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI).

The results of the IPA plot diagram shows there are 16 of 39 attributes that need to be given priority service improvements. Attributes that are still in the first quadrant priority means necessary to make an important input to Daop 4 in an effort to increase passenger satisfaction KA Argo Muria. CSI values were obtained for the calculation of 65.07 percent. This value is in the category of Self-Satisfied. This indicates that overall passenger train Argo Muria Semarang Jakarta was quite satisfied with the services provided Daop 4 Semarang. CSI values can be used as a reference for 4 Daop management in improving the service in the future.

Keywords: *Railways Service, Passenger Satisfaction, Importance Performace Analysis, Customer Satisfaction Index*