

## ABSTRAKSI

**Judul** : Analisis Kepuasan Pelayanan Bagi Konsumen Pengguna Kereta Api Kamandanu, Senja Utama, Dan Tawangjaya Pada PT Kereta Api (Peresero) DAOP IV SEMARANG  
**NAMA** : Eko Adhi  
**NIM** :  
**Jurusan** : Administrasi Bisnis  
**Approved** : Februari 2010

---

PT Kereta Api merupakan Salah Satu Industri Jasa Transportasi yang berperan dalam pembangunan nasional. Sebagai satu-satunya perusahaan yang mengelola transportasi Kereta Api di seluruh wilayah Indonesia, kebijakan PT Kereta Api (persero) untuk menciptakan kepuasan konsumen dengan menetapkan standar pelayanan. Namun demikian pada tahun 2005 – 2008 diketahui belum ada kereta api yang memenuhi kapasitas tempat duduknya secara maksimum serta terjadi penurunan penumpang pada kereta Senja Utama diasumsikan karena kualitas pelayanan yang kurang sesuai. Penelitian ini dilakukan di PT Kereta Api DAOP IV Semarang pada kereta api Kamandanu, Senja Utama, dan Tawangjaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan bagi konsumen pengguna kereta api Kamandanu, Senja Utama, dan Tawangjaya.

Banyaknya sampel pada penelitian ini 30 orang untuk masing-masing kereta sehingga jumlah keseluruhan sampel adalah 90 orang. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *Sampling purposive*. Dengan syarat responden minimal sudah dua kali naik kereta yang sama dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Teknik analisis yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* atau *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja / Kepuasan Konsumen* yaitu Tingkat kesesuaian yang merupakan persentase perbandingan skor penilaian kinerja dengan skor penilaian kepentingan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen kereta Kamandanu berada dalam kategori sangat puas. Tingkat kepuasan konsumen kereta Senja Utama berada dalam kategori sangat puas Dan tingkat kepuasan konsumen Tawangjaya berada dalam kategori Puas.

Dengan menggunakan analisis diagram kartesius, dapat diketahui faktor-faktor yang menunjukkan tingkat kinerja di bawah rata-rata. Saran yang dapat diberikan pada kereta api kamandanu yaitu memperbaiki faktor-faktor ketepatan jadwal, keaktifan dan kecepatan petugas membantu penumpang,serta sikap ramah dan murah senyum. Pada kereta api Senja Utama yaitu memperbaiki faktor-faktor keamanan, petugas mudah ditemui, kebersihan toilet dan kereta, serta kualitas kipas angin. Pada kereta api Tawangjaya yaitu memperbaiki faktor-faktor ketepatan jadwal, penentuan nomor tempat duduk, keaktifan petugas membantu penumpang, kebersihan toilet dan kereta, kapasitas tempat duduk, dan kualitas kipas angin.