

ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (Persero). PT KAI sebagai satu-satunya perusahaan penyedia jasa transportasi kereta api di Indonesia merupakan penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang berfokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi kepentingan Stakeholders. Sebagai penyedia jasa kereta api di Semarang, PT KAI DAOP 4 sudah sepatutnya memberikan pelayanan terbaik bagi penumpang Kereta Api Tawang Jaya. tentu pihak stasiun dan kereta Tawang Jaya akan berusaha memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Beberapa metode yang dikenal dan dipakai dalam analisa kepuasan pelanggan diantaranya adalah Metode *ServQual Equation Modelling*, *Analytic Hierarchy Process*, Regresi, Metode Kano, *Importance performance Analysis*, Analisa Diagonal, *Customer Satisfaction Index* dan masih banyak lagi. Penulis akan melakukan penelitian pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pemilihan metode IPA dalam penelitian berguna untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya Sedangkan metode CSI digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden secara keseluruhan. Metode CSI perlu digunakan selain metode IPA dalam kaitannya untuk mengetahui termasuk dalam kategori manakah layanan secara keseluruhan yang telah diberikan. Berdasarkan hasil dari analisa IPA dan CSI pada penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya dan CSI dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi PT KAI DAOP 4 dan Kereta Api Tawang Jaya dalam menentukan target peningkatan kepuasan pelanggan. Dari hasil analisa IPA diketahui bahwa terdapat 5 atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanannya. Dan dengan analisa CSI mendapatkan hasil nilai CSI sebesar 0,8011 atau 80,11% yang mana nilai tersebut berada pada internal nilai 0,66-0,80 yang berarti pelanggan merasa “PUAS” terhadap kinerja yang diberikan DAOP 4.

Kata Kunci : PT. Kereta Api Indonesia, Analisa Kepuasan Pelanggan, Metode *Importance performance Analysis* dan Metode *Customer Satisfaction Index*.

ABSTRACT

PT. Kereta Api Indonesia (Persero). PT KAI as the only train transportation service provider company in Indonesia is the best railroad service provider that focuses on customer service and meets the interests of stakeholders. As a train service provider in Semarang, PT KAI DAOP 4 is fitting to provide the best service for Tawang Jaya Train passengers. of course the station and the Tawang Jaya train will try to provide optimal service quality. Some methods that are known and used in customer satisfaction analysis include the ServQual Equation Modeling Method, Analytic Hierarchy Process, Regression, Canoe Method, Importance performance Analysis, Diagonal Analysis, Customer Satisfaction Index and many more. The author will conduct research on customer satisfaction measurements using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The selection of natural methods in research is useful for obtaining information about the level of customer satisfaction with a service by measuring the level of importance and level of implementation. While the CSI method is used to analyze the level of satisfaction of respondents as a whole. The CSI method needs to be used in addition to the IPA method in relation to find out which category the overall service has been given. Based on the results of the IPA and CSI analysis in this study aims to obtain information about the level of customer satisfaction with a service by measuring the level of importance and level of implementation and CSI can be used as consideration for PT KAI DAOP 4 and Tawang Jaya Train in determining targets increased customer satisfaction. From the results of the IPA analysis, it is known that there are 5 service attributes that need to get top priority for improving service quality. And with CSI analysis, the CSI value is 0.8011 or 80.11%, where the value is within the internal value of 0.66-0.80, which means the customer feels "SATISFIED" for the performance given by DAOP 4.

Keywords : *PT. Kereta Api Indonesia, Customer Satisfaction Analysis, Importance Performance Analysis Method and Customer Satisfaction Index Method.*