

ANALISA PELAYANAN KERETA API PENUMPANG (LIMEX SRIWIJAYA) TANJUNG KARANG-PALEMBANG DARI SISI KEPUASAN PENGGUNA

Oleh

ARISCHA OKTAVIANA

ABSTRAK

Persaingan dalam bisnis transportasi yang sangat ketat memacu PT. Kereta Api (Persero) untuk memikirkan dan melakukan langkah-langkah yang tepat untuk tetap dapat bersaing dalam bisnis tersebut. Mempertahankan kepuasan pengguna merupakan salah satu langkah yang tepat untuk tetap dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari data hasil kuesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, internet, dan dokumen perusahaan. Pengambilan contoh yang digunakan pada penelitian ini adalah nonprobability sampling menggunakan teknik convenience sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sebelas atribut yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Kesebelas atribut ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun dalam pelaksanaannya atau kinerjanya masih kurang memuaskan. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yaitu sebesar 0,476, yang berarti pelanggan “Kurang Puas” terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Kereta Api Penumpang (Limex Sriwijaya) Tanjung Karang-Palembang.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI).

ANALYSIS OF PASSENGER RAIL SERVICE (Limex SRIWIJAYA) CAPE CORAL-PALEMBANG SIDE OF CUSTOMER SATISFACTION

By

ARISCHA OKTAVIANA

ABSTRACT

Competition in the transportation business very tight spur PT. Kereta Api (Persero) to consider and undertake appropriate measures to remain competitive in the business. Maintaining customer satisfaction is one of the appropriate measures to remain competitive and market share. The data used in this study are primary data obtained from data from questionnaires and interviews, while secondary data obtained from literature, the Internet, and corporate documents. Sampling used in this study is nonprobability sampling using a convenience sampling technique. Analysis of the data used in this study is the Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and Chi Square. The results showed that there were eleven attributes that are considered important in determining customer satisfaction. Eleventh This attribute is an attribute that has a high level of importance, but in its implementation or performance is still unsatisfactory. Results of Customer Satisfaction Index (CSI), which is obtained based on the results of research that is equal to 0.476, which means customers "Less Satisfied" on the performance of services carried out by Railway Passenger (Limex Sriwijaya) Tanjung Karang-Palembang.

Keywords: Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).