

ABSTRAK

Suhartanto Ardi Mulyo (01033180015)

IDENTIFIKASI KUALITAS PELAYANAN PT KERETA API INDONESIA DI STASIUN GAMBIR DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Skripsi, Fakultas Sains dan Teknologi (2023)

(xiii + 66 halaman, 7 gambar, 16 tabel, 25 lampiran)

Kemacetan adalah salah satu permasalahan yang dialami oleh seluruh penduduk Jabodetabek, banyak kerugian yang disebabkan oleh kemacetan. Salah satu cara mengurangi kemacetan adalah dengan menggunakan transportasi umum seperti Kereta Api. Hal inilah yang melatarbelakangi penelitian ini dilakukan, yang berfokus pada layanan-layanan di stasiun Kereta Api Gambir. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Gambir. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner di Stasiun Gambir, dengan memberikan pernyataan tentang pelayanan kereta api di Stasiun Gambir sebanyak 23 untuk tingkat kepuasan dan 23 pernyataan untuk tingkat kepentingan. Dengan menggunakan 68 data sampel, untuk mewakili populasi pengguna layanan kereta api di stasiun Gambir. Data tersebut memenuhi kebutuhan minimal data sampel menurut rumus Lemeshow dengan presisi 10%. Sebelum data diolah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu, Lalu mengolah data kuesioner untuk mencari kesenjangan antara tingkat kepuasan dan harapan masyarakat, sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual* untuk mencari perbedaan antara kepentingan dan kepuasan dari masyarakat dan *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mencari atribut yang menjadi prioritas utama diperbaiki. Berdasarkan hasil dari analisis pengolahan data, didapatkan bahwa masyarakat pengguna kereta api di stasiun Gambir belum puas dengan layanan yang tersedia yaitu nilai (Q) sebesar -0,256. Dan prioritas perbaikan terdapat pada layanan tempat sampah, penanganan keluhan penumpang yang baik, dan rasa aman saat naik kereta.

Kata Kunci : *Servqual*, IPA, RATER, Kesenjangan, Kepuasan Pelanggan

Referensi : 27 (1990-2022)

ABSTRACT

Suhartanto Ardi Mulyo (01033180015)

IDENTIFICATION THE QUALITY OF SERVICE PT KERETA API INDONESIA AT GAMBIR STATION USING SERVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS

Thesis, Faculty of Science and Technology (2023)

(xiii + 66 pages, 7 pictures, 16 tables, 25 attachments)

Congestion is one of the problems experienced by all residents of Jabodetabek, many losses are caused by congestion. One way to reduce congestion is to use public transportation such as trains. This is the background of this research, which focuses on services at the Gambir Train station. This study aims to identify the service quality of the services provided by PT. Indonesian Railways at Gambir Station. Data collection was carried out by distributing questionnaires at Gambir Station, by giving statements about train services at Gambir Station as many as 23 for the level of satisfaction and 23 statements for the level of importance. By using 68 sample data, to represent the population of train service users at Gambir Station. This data meets the minimum requirement of sample data according to the Lemeshow formula with a precision of 10%. Before the data is processed, validity and reliability tests are carried out first, then the questionnaire data is processed to find gaps between the level of satisfaction and community expectations, while data analysis is carried out using the Servqual method to find differences between the interests and satisfaction of the community and Importance Performance Analysis is used to find attributes. which is a top priority for improvement. Based on the results of data processing analysis, it was found that the people using the train at Gambir station was not satisfied with the services provided, namely the value (Q) of -0.256. And the priority for improvement lies in the trash can service, good handling of passenger complaints, and a sense of security when boarding the train.

Keywords : IPA, Servqual, RATER, Gap, Service Quality

Reference : 27 (1990-2022)