

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT KERETA API INDONESIA (Persero)
DAERAH OPERASI V PURWOKERTO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Kereta Api Wijayakusuma Eksekutif dan Ekonomi)

PRAYUJANA RIZKY WARDHANA (14020037)

ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan angkutan darat. Salah satu lini kereta yang dioperasikan di stasiun Cilacap adalah Kereta Api Wijayakusuma kelas Eksekutif dan Ekonomi. Kereta Api Wijayakusuma yang mengangkut penumpang dengan relasi Cilacap – Yogyakarta – Solo. Faktor – faktor kualitas pelayanan yang dianggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam meliputi faktor Tangibles (berwujud), Empathi (empati), Responsiveness (ketanggapan), Reliability (keyakinan), Assurance (keandalan).

Penulis menyebarkan kuesioner pada 150 responden terhadap konsumen yang menggunakan Kereta Api Wijayakusuma. Analisis data dilakukan dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, setelah itu dilanjutkan dengan melakukan analisa data dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI) dan Gap Analysis.

Hasil analisis metode IPA dapat diketahui bahwa terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas penumpang Kereta Api Wijayakusuma Ekonomi. Kedua atribut tersebut antara lain : (1) Ketepatan Jadwal perjalanan Kereta Api, (2) Kenyamanan pada saat naik dan turun dari kereta (3) Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di kereta, (4) Petugas memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan. Dan 4 atribut yang menjadi prioritas penumpang Kereta Api Wijayakusuma Eksekutif Ketiga atribut tersebut antara lain : (1) Kebersihan toilet di kereta, (2) Ketepatan Jadwal perjalanan Kereta Api, (3) Kenyamanan pada saat naik dan turun dari kereta, (4) Siaran informasi perjalanan dari announcer di dalam kereta Sedangkan hasil (CSI) didapatkan nilai 91.44 untuk kelas ekonomi dan nilai 85 untuk kelas eksekutif. Nilai tersebut berada pada rentang 81 – 100. Angka skor ini menunjukkan bahwa secara umum pelanggan pada Kereta Api Wijayakusuma berada pada kategori sangat puas. Harapan pelanggan yang tinggi menjadikan terdapat kesenjangan (gap) yang bernilai negative pada setiap atribut kinerja dengan kepentingan (harapan) maka perlu adanya perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan (harapan) pelanggan Kereta Api Wijayakusuma.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP V Purwokerto