

ABSTRAK

Stasiun besar di wilayah Kabupaten Cilacap dan menjadi salah satu stasiun terpadat di Kabupaten Cilacap. Stasiun Kroya terletak di Desa Bajing, tepatnya di Jalan Stasiun. Yang menjadi permasalahan adalah masih banyaknya pelanggan yang duduk di lantai lingkungan stasiun, hal tersebut terlihat menjadi kumuh dan tidak tertib. Tidak sebandingnya toilet dan jumlah pelanggan yang setiap hari menggunakan jasa pelayanan PT. KAI di stasiun Kroya, sehingga banyak pelanggan yang merasa tidak nyaman ketika ingin menggunakan fasilitas toilet. Kondisi tempat ibadah yang sebenarnya kurang layak untuk dijadikan tempat ibadah, karena tempatnya terlalu sempit untuk tempat ibadah di Stasiun Kereta Api Kroya Tahun 2018.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan adalah survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan kereta api di Stasiun Kroya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* didapatkan hasil sampel sebesar 100 responden. Analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan di Stasiun Kereta Api Kroya Tahun 2018 kategori sangat puas sebesar 0%, puas 4%, cukup puas 94%, kurang puas 2%, dan tidak puas 0%. Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 3,05, kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan di Stasiun Kereta Api Kroya Tahun 2018 kategori “cukup puas”. (2) kepentingan pelanggan terhadap sistem pelayanan di Stasiun Kereta Api Kroya Tahun 2018 kategori sangat penting sebesar 14%, penting 86%, cukup penting 0%, kurang penting 0%, dan tidak penting 0%. Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 4,05, kepentingan pelanggan terhadap sistem pelayanan di Stasiun Kereta Api Kroya Tahun 2018 kategori “penting”

Kata kunci: kepuasan pelanggan, sistem pelayanan, Stasiun Kereta Api Kroya