

ABSTRACT

This research has been done to evaluate the service quality of to fulfill customer satisfaction because there are many complaint from the customers. The data was provided by doing direct observation using questioner.

Sampling Method that is used is convenience sampling and the analysis tools are validity test, reliability test, Importance Performance Analysis dan Quality Function Deployment. The results show that all attributes are valid and reliable. There are 4 attribute that must be kept because of the already good work, 1 attribute that no need to be improved, 19 attributes that need moderate improvement and 4 attributes that need overall improvement.

For the next researcher is hoped to look for more detail information about the cause of the Customer dissatisfaction.

Keywords : quality function deployment, importance performance analysis, customer satisfaction, service quality.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan PT. KAI *Commuter* Jabodetabek dalam pemenuhan kepuasan pelanggan karena dilatarbelakangi adanya keluhan yang disampaikan oleh penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merekomendasikan kepada perusahaan mengenai usulan perbaikan. Data yang diperoleh dengan cara mengadakan pengamatan langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang.

Teknik Pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling sedangkan alat analisis yang digunakan adalah dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment*. Hasil analisis menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan adalah valid dan reliabel. Terdapat 4 atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya, 1 atribut yang tidak perlu diperbaiki, 19 atribut yang memerlukan perbaikan sedang dan 4 atribut yang memerlukan perbaikan menyeluruh.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk mencari informasi lebih lengkap mengenai penyebab ketidakpuasan pelanggan.

Kata Kunci : *quality function deployment, importance performance analysis, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan*