

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. KAI Commuter Jabodetabek sebagai operator dari *commuter line*. Dalam pengelolaannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendengarkan harapan dan kepentingan pelanggan dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*. Kedua metode merupakan dasar dalam pembuatan rumah mutu penyebaran fungsi kualitas/QFD. Desain ini merupakan salah satu alat manajemen untuk menterjemahkan suara dari pelanggan kedalam bahasa teknis.

Penelitian ini menggunakan teknik kuesioner untuk mendapatkan suara pelanggan *commuter line*, dimana dilakukan pemilihan responden sebanyak 100 pelanggan dengan yang mewakili setiap lintas operasional *commuter line*. Metode yang digunakan untuk mengetahui prioritas program adalah *servqual*, *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment*.

Hasil akhir dari penelitian ini disebutkan bahwa penambahan frekuensi perjalanan adalah atribut teknik yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan pelanggan.

Kata Kunci:

Metode *Servqual*, QFD, Kepuasan Pelanggan,



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This research was conducted at PT. KAI Commuter Jabodetabek as operator of the commuter line. In its management to improve service quality by listening to the expectations and interests of customers using Servqual and Importance Performance Analysis. Both methods are fundamental in making quality home quality function deployment / QFD. Desaign This is one of the management tools to translate the voice of the customer into the technical language.*

*This research techniques make use of a questionnaire to get the voice of the customer commuter line, where the selection of respondents as many as 100 customers with that represent any operational traffic commuter line. The method used to determine the priority of the program is servqual, Importance Performance Analysis and Quality Function Deployment.*

*The final results of this study stated that the addition of travel frequency is an attribute techniques that the top priority in customer service improvements.*

*Keywords :*

*Servqual method, QFD, Customer Satisfaction,*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA