

ABSTRAK

Judul : Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun. Nama : Rashma Salsabilla Azhari. NIM : 41118010068. Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU. 2022.

Stasiun Madiun merupakan salah satu kereta api kelas besar yang terletak di Kota Madiun, Jawa Timur. Stasiun Madiun melayani banyak keberangkatan dan kedatangan kereta api, sehingga fasilitas yang disediakan oleh pihak stasiun sebagai penyedia jasa kereta api dituntut untuk memberikan kenyamanan. Tujuan dilakukan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi kinerja pelayanan stasiun dimana Stasiun Madiun melayani banyaknya keberangkatan dan kedatangan kereta api antar kota atau jarak jauh. Maka fasilitas stasiun yang disediakan oleh pihak stasiun untuk pengguna jasa dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang.

Metode penelitian dilakukan dengan dilakukan penyebaran kuesioner di Stasiun Madiun kepada penumpang kereta api. Jumlah responden atau sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Metode atau analisis yang digunakan yaitu metode IPA (*Importance Performance Analysis*), CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan Servqual (*Service Quality*). Data yang dibutuhkan dalam metode yang digunakan yaitu tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dengan metode yang digunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan didapat hasil nilai sebesar 78,99% nilai tersebut termasuk kategori puas pada kriteria kepuasan pelanggan. Hasil dari keseluruhan metode yang digunakan bahwasanya responden cukup merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun namun terdapat beberapa pelayanan dan fasilitas yang masih harus di perbaiki kembali.

Kata kunci : Stasiun Madiun, Evaluasi, Kinerja Pelayanan Stasiun, IPA, CSI, Servqual

ABSTRACT

Madiun Station is a railway station located in Madiun, East Java. Madiun Station serves many train departures and arrivals, so the station's facilities as a railway service provider are required to provide convenience. The purpose of this study is to evaluate the service performance of stations where Madiun Station serves many departures and arrivals between cities or long distances. Therefore, station facilities provided by the station for service users can provide convenience and safety for passengers.

The research method was carried out by distributing questionnaires at Madiun Station to train passengers. The number of respondents or samples required in this study was 100. The methods used are IPA (Import Performance Analysis) methods, CSI (Customer Satisaction Index) and Servqual (Service Quality). The data required in the method of money are used: satisfaction level and interest level.

Based on the analysis results that have been done by the method used by CSI (Customer Satisaction Index) and obtained a score of 78.99% of the value is in the satisfied category of the customer satisfaction criteria. The result of the whole method used was that respondents were quite satisfied with the services provided by the station but there were some services and facilities that still had to be repaired.

Key Words : Madiun Station, Evaluation, Performance of Station Service, IPA, CSI, Servqual