

ABSTRAK

Latar Belakang: Dukungan suku cadang sangat penting dalam pelaksanaan pemeliharaan rolling stock. Sistem pemasok yang mengevaluasi hanya satu aspek kriteria menyebabkan pemasok potensial tidak dipilih karena alasan seperti menawarkan harga yang lebih tinggi daripada pemasok lain. Tujuan pertama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menentukan kriteria prioritas yang relevan untuk memilih pemasok suku cadang rolling stock untuk perusahaan kereta api. Tujuan kedua adalah menganalisis dan menentukan model evaluasi pemilihan pemasok suku cadang rolling stock dengan mempertimbangkan beberapa kriteria.

Metode: Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah integrasi *Fuzzy Delphi Method (FDM)*, *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, dan *Technique for Others Preference By Similarity to Ideal Solutions (TOPSIS)*. *FDM* digunakan untuk menyaring kriteria seleksi alternatif. *AHP* digunakan untuk membantu menentukan bobot kriteria yang terpilih. *TOPSIS* digunakan untuk menentukan peringkat pemasok.

Hasil: Pemasok A adalah pemasok dengan nilai kedekatan relatif tertinggi (0,591), diikuti oleh Pemasok B (0,545), dan terendah adalah Pemasok C (0,282). Penelitian ini memberikan perbaikan dengan menciptakan potensi waktu pengiriman suku cadang yang lebih cepat, jaminan kualitas barang yang diberikan lebih lama, dan kualitas barang yang sesuai dengan spesifikasi.

Kesimpulan: 1) Sebanyak 13 kriteria seleksi telah terpilih yang merupakan kriteria yang relevan dengan perusahaan transportasi kereta api khususnya terkait dengan pengadaan suku cadang *rolling stock* berdasarkan keputusan konsensus Pakar, 2) Peran metode *TOPSIS* dalam memilih pemasok alternatif berdasarkan multi kriteria terpilih telah mendukung premis bahwa pemasok yang terpilih harus memiliki keunggulan dalam beberapa aspek penilaian sehingga dapat memberikan pandangan yang lebih luas terhadap potensi setiap pemasok.

Kata Kunci: *Pemilihan Pemasok, Suku Cadang, Rolling Stock, Perusahaan Kereta Api, MCDM.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence and find out the factors causing the decline in the level of consumer satisfaction with the service of Four-Star Hotels in Serang City so that improvements can be known that can increase consumer satisfaction of Four-Star Hotels in Serang City. The population in this study was consumers of Four-Star Hotels in Serang City, with as many as 100 consumers. The data analysis method in this study used the Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) and the IPMA method to expand the findings of the PLS-SEM preliminary results using latent variable scores. It continued with the 5 W + 1H method. Service quality is found to have a positive and significant influence on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. Customer Satisfaction is found to have a positive and significant influence on Customer Loyalty. Customer Satisfaction is a mediating variable in the relationship between Service Quality and Customer Loyalty. The results of the IPMA test found factors of clean and comfortable hotel conditions, the attitude of hotel employees, and employees' understanding of the specific needs of their consumers, as well as employees' concern for guests, unable to measure variables. The improvement design was carried out using 5W1H analysis through FGD and was found to be the cause of the decline in consumer satisfaction levels and followed up with corrective actions on several indicators that showed the lowest performance, namely comfort, facilities, transaction security, soft skills, and readiness of hotel employees during operating hours.

Keyword: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, SEM PLS, IPMA*