

ABSTRAK

Dengan bertambah banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa transportasi umum, haruslah diiringi dengan ditinggatkannya fasilitas-fasilitas yang ada demi memenuhi standar pelayanan minimum yang berlaku. Peningkatan kualitas pelayanan yang baik menyebabkan masyarakat lebih nyaman dan percaya untuk memilih menggunakan jasa transportasi kereta rel listrik ini.

Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan pengamatan di Stasiun Duren Kalibata untuk mengevaluasi kondisi Stasiun Duren Kalibata saat ini yang akan dibandingkan dengan ketentuan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2011 dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019. Penyebaran kuisisioner tentang pelayanan Stasiun Duren Kalibata dilakukan secara langsung kepada pengguna jasa dengan menggunakan metode perhitungan IPA (Importance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index).

Setelah dilakukan pengolahan, didapatkan hasil untuk metode IPA yaitu kinerja atribut pada kuadran A perlu ditingkatkan dan dilakukan evaluasi tiap bulan agar mengetahui keinginan dari konsumen (pengguna). Atribut yang masuk dalam kuadran B adalah atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya dan sudah memuaskan konsumen (pengguna). Atribut yang masuk dalam kuadran C adalah atribut yang memiliki prioritas rendah dan kuadran D adalah atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen (pengguna) tetapi kinerja sudah sangat baik. Untuk hasil penelitian menggunakan metode CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen (pengguna) secara menyeluruh diperoleh nilai CSI sebesar 79,38% dan nilai ini termasuk dalam kategori PUAS.

Kata Kunci : Stasiun Duren Kalibata, Tingkat Kinerja, Tingkat Kepuasan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

With the increasing number of people who use public transportation services, it must be accompanied by an increase in existing facilities in order to meet the applicable minimum service standards. Improving the quality of good service causes people to be more comfortable and confident in choosing to use this electric rail transportation service.

This study uses a field survey method by making observations at Duren Kalibata Station to evaluate the current condition of Duren Kalibata Station which will be compared with the provisions in accordance with the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 29 of 2011 and Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 63 of 2019. Questionnaire distribution regarding the service of Duren Kalibata Station is carried out directly to service users using the IPA (Importance Performance Analysis) and CSI (Customer Satisfaction Index) calculation methods.

After processing, the results for the IPA method are that the attribute performance in quadrant A needs to be improved and an evaluation is carried out every month to find out the wishes of consumers (users). Attributes that are included in quadrant B are attributes that need to be maintained and have satisfied consumers (users). Attributes that are included in quadrant C are attributes that have low priority and quadrant D are attributes that are considered less important by consumers (users) but performance is already very good. For the results of research using the CSI method, it shows that the overall level of consumer satisfaction (users) obtained a CSI value of 79.38% and this value is included in the SATISFIED category.

Keywords: Duren Kalibata station, Performance Level, Satisfaction Level.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA