

---

**ABSTRAK**

Judul : ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KERETA API DI STASIUN JURANG MANGU, TANGERANG SELATAN, Nama : Mashdarul Imam Mustofa, NIM : 41118010029, Dosen Pembimbing : Sylvia Indriany, S.T., M.T.,2023.

Stasiun Jurang Mangu merupakan salah satu stasiun yang masih banyak digunakan oleh masyarakat yang berada di sekitar wilayah Kota Tangerang Selatan. Beberapa permasalahan yang ada di stasiun ini yaitu calon penumpang sangat ramai dari berbagai akses dan berebut masuk ketika kereta datang yang menuju ke arah Tanah Abang. Fasilitas di sepanjang peron masih kurang memadai dari segi ketersediaan tempat duduk dan daya tampung parkir yang masih kurang pada saat hari kerja. Penelitian ini dilakukan untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan dan fasilitas di Stasiun Jurang Mangu. Kegiatan yang perlu dioptimalkan berdasarkan dari hasil yang didapat dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Service Quality* (Servqual).

Hasil dari penelitian ini dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat atribut dari 22 atribut yang mendapatkan kriteria yang baik yaitu P19 (terdapat area parkir yang tertib, aman dan memadai). Jika di rata – rata maka mendapatkan nilai sebesar 95%, maka nilai tingkat kesesuaian tersebut dapat dikategorikan ke dalam kriteria **sangat baik** dan diartikan bahwa kinerja dari keseluruhan yang diberikan oleh pihak stasiun menurut responden sudah sangat baik. Sedangkan dari metode *Service Quality* bahwa dari semua aspek yang didapat terdapat aspek yang perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan yaitu aspek kehandalan dan keteraturan. Berdasarkan kebutuhan area parkir Stasiun Jurang Mangu yang memiliki luas parkir sepeda motor sebesar 1448,675 m<sup>2</sup> masih bisa menampung kendaraan pada jam sibuk terjadi sebesar 708 m<sup>2</sup>. Dan luas parkir mobil sebesar 695,325 m<sup>2</sup> juga masih bisa menampung kendaraan pada jam sibuk terjadi sebesar 609,5 m<sup>2</sup>.

**Kata kunci** : transportasi, kinerja pelayanan, kepuasan, *importance performance analysis*, *service quality*

---

**ABSTRACT**

*Title : ANALYSIS OF SERVICE PERFORMANCE IMPROVEMENT ON TRAIN SERVICE USER SATISFACTION AT JURANG MANGU STATION, SOUTH TANGERANG, Name : Mashdarul Imam Mustofa, NIM : 41118010029, Counsellor Lecturer : Sylvia Indiany, S.T., M.T., 2023.*

*Jurang Mangu Station is one of the stations that is still widely used by people around the South Tangerang City area. Some of the problems that exist at this station are that prospective passengers are very crowded from various accesses and scramble to enter when the train comes towards Tanah Abang. Facilities along the platform are still inadequate in terms of seat availability and parking capacity which is still lacking on weekdays. This research was conducted to optimize the performance of services and facilities at Jurang Mangu Station. Activities that need to be optimized are based on the results obtained from the Importance Performance Analysis (IPA) and Service Quality (Servqual) methods.*

*The results of this study from the Importance Performance Analysis (IPA) method there are attributes from 22 attributes that get good criteria, namely P19 (there is an orderly, safe and adequate parking area). If on average, it gets a value of 95%, then the value of the level of suitability can be categorized into very good criteria and it means that the overall performance given by the station according to respondents is very good. Meanwhile, from the Service Quality method that of all aspects obtained, there are aspects that need or are prioritized to be improved, namely aspects of reliability and regularity. Based on the needs of the parking area, Jurang Mangu Station which has a motorcycle parking area of 1448,675 m<sup>2</sup> can still accommodate vehicles during peak hours of 708 m<sup>2</sup>. And the car parking area of 695.325 m<sup>2</sup> can still accommodate vehicles during peak hours of 609.5 m<sup>2</sup>.*

**Keywords** : transportation, service performance, satisfaction, importance performance analysis, service quality.