



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi strategi diferensiasi produk pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang beragam. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus deskriptif dengan metode kualitatif, didukung data primer dari wawancara mendalam dengan pihak terkait di PT KAI dan survei pelanggan, serta data sekunder dari dokumen resmi perusahaan. Fokus penelitian adalah pada inovasi layanan seperti gerbong kereta *luxury*, *compartment*, dan *panoramic*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi diferensiasi ini mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas pangsa pasar perusahaan, meskipun terdapat tantangan seperti kesiapan sumber daya manusia dan persaingan industri transportasi. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk peningkatan strategi bisnis PT KAI, sekaligus menawarkan wawasan untuk perusahaan lain yang ingin mengimplementasikan strategi serupa di sektor transportasi.

Kata Kunci: Diferensiasi Produk, Strategi Bisnis, PT Kereta Api Indonesia, Inovasi Layanan, Transportasi.



ABSTRACT

This study aims to evaluate the implementation of product differentiation strategies at PT Kereta Api Indonesia (Persero) to meet diverse customer needs. It employs a descriptive case study approach with qualitative methods, supported by primary data from in-depth interviews with PT KAI stakeholders and customer surveys, as well as secondary data from official company documents. The study focuses on service innovations such as luxury, compartment, and panoramic train carriages. Findings indicate that these differentiation strategies enhance customer satisfaction and expand the company's market share, despite challenges such as human resource readiness and industry competition. This research provides recommendations for PT KAI's business strategy improvements and insights for other companies aiming to implement similar strategies in the transportation sector.

Keywords: *Product Differentiation, Business Strategy, PT Kereta Api Indonesia, Service Innovation, Transportation*