

## INTISARI

Kualitas pelayanan dalam suatu dunia usaha sangatlah penting, agar semua kebutuhan konsumen terpenuhi. Begitu juga dengan dunia transportasi darat yang selalu berkembang baik dalam jenisnya, ukuran maupun metode yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Kereta api Prambanan Ekspres (Prameks) merupakan salah satu transportasi darat yang menyediakan jasa bagi konsumen. Pelayanan transportasi yang baik akan memunculkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi parameter kepuasan penumpang kereta api Prameks, mengetahui tingkat kepuasan konsumen wanita terhadap kualitas pelayanan kereta api Prameks dan mengidentifikasi kebutuhan teknis untuk pengembangan kualitas pelayanan kereta api Prameks agar kepuasan konsumen wanita dapat tercapai serta memberikan usulan prioritas dari kebutuhan teknis tersebut.

Metode penelitian ini menggunakan integrasi *Servqual* dan QFD. Ada 4 tahapan dalam pengumpulan data responden. Tahap pertama adalah identifikasi atribut dari studi literatur. Tahap kedua adalah mendapatkan atribut tambahan menurut preferensi *customer* yang didapat dari pengumpulan *voice of customer* yang berasal dari wawancara dengan responden kereta api Prameks. Tahap ketiga adalah melakukan penyebaran kuesioner pertama dengan memberikan kuesioner kepada 40 responden baik penumpang wanita maupun pria. Pada tahap ini digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas atribut. Tahap keempat adalah pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kedua dengan memberikan langsung kepada 40 responden wanita di gerbong umum dan 40 responden wanita di gerbong wanita. Pada tahap keempat menggunakan 3 kuesioner *Servqual* yaitu kuesioner tingkat kepentingan, kuesioner tingkat persepsi, dan kuesioner tingkat harapan. Hasil dari perhitungan kuesioner *Servqual* kemudian diintegrasikan dengan metode QFD.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis kuesioner *voice of customer* dan studi literatur diperoleh 25 parameter kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan penumpang wanita prameks. Atribut kualitas jasa yaitu 9 atribut *tangible* terkait dengan fasilitas fisik di area stasiun maupun di dalam kereta, 5 atribut *reliability* atau kehandalan pelayanan, 5 atribut *responsiveness* atau tingkat responsifitas pelayanan, 3 atribut *assurance* terkait rasa aman, nyaman, dan terjamin yang diperoleh oleh penumpang, dan 3 atribut *emphaty* terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Untuk kualitas pelayanan kereta api Prameks saat ini belum memuaskan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan nilai *gap* antara persepsi dan ekspektasi penumpang yang bernilai negatif. Lima usulan kebutuhan teknis dengan nilai prioritas tertinggi adalah: 1. perbaikan rutin dan pemeliharaan kereta, 2. kelengkapan fasilitas, 3. penambahan fasilitas pendukung, 4. penambahan jumlah kereta api Prameks, kebersihan toilet di stasiun dan didalam kereta, penambahan lahan parkir, dan asuransi jiwa tertulis jelas di tiket, 5. perbaikan rutin fasilitas pendukung.

Kata kunci : HOQ, Konsumen Wanita, Kualitas, *Servqual*, Transportasi.

## ABSTRACT

*The quality of service in a business world is very important so that all customer needs are met. It also happens in the world of land transportation that is always developing both in type, size, and method used in providing the services. PrambananEkspres (Prameks) train is one of the land transportations that provides services for the customers. Good transportation services will create a high level of customer satisfaction. Moreover, the purpose of this research is to observe the factors that influence the parameters of passengers satisfaction of Prameks train, to identify the level of satisfaction of the female customers to the quality of Prameks train service, and to identify the technical requirements for the development of Prameks train service quality so that the satisfaction of the female customers can be achieved and to give priority proposal of the technical requirements.*

*The method used in this research was the integration of Servqual and Quality Function Deployment (QFD). There are four stages in collecting the respondent's data. The first stage was identification of the attributes of the literature study. The second stage was identification of the additional attributes according to the customer preferences taken from the collection of voice of customers obtained from the interview with Prameks train respondents. The third stage was the distribution of the first questionnaire by giving questionnaires to forty respondents, both female and male passengers. This stage was aimed to test the validity and reliability of the attributes. The fourth stage was data collection by distributing the second questionnaire by giving directly to forty female respondents in common carriage and forty female respondents in female carriage of Prameks train. In the fourth stage, three Servqual questionnaires which were importance level questionnaire, perception level questionnaire, and expectation level questionnaire were distributed. The result of Servqual questionnaires calculation was then integrated with the Quality Function Deployment (QFD) method.*

*The research result shows that based on the voice of customer questionnaires analysis and literature study, twenty five parameters of service quality that affect the satisfaction of Prameks female passengers were obtained. The twenty five attributes of service quality consist of nine tangible attributes related to the physical facilities in the railway station area or inside the train, five reliability or service reliability attributes, five responsiveness or service responsiveness level attributes, three assurance attributes related to the safety, comfort, and security felt by the passengers, and three empathy attributes related to the service provided by the employees. Furthermore, in brief, Prameks train service quality currently has not satisfied the passengers. This is indicated by the gap value between perception and expectation of the passengers which has a negative value. Furthermore, five technical needs proposals with the highest priority values are: 1. construction and maintenance of the train, 2. complete facilities, 3. adding supporting facilities, 4. addition of number of Prameks trains, cleanliness of toilets at stations and inside trains, additional parking lots, and*

*written life assurance is evidence on tickets, 5. Regular repair of support facilities.*

**Keywords:** *House of Quality (HOQ), Female Customers, Quality, Servqual, Transportation.*