

INTISARI

PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan kereta api. Tujuan penelitian ini untuk memberikan rekomendasi perbaikan prioritas utama tingkat kepuasan pengguna jasa kepada penyedia jasa PT. KAI terhadap peningkatan pelayanan dan fasilitas di Stasiun Cepu yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) di stasiun yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Adapun sasaran penelitian ini adalah mengetahui nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) melalui perhitungan nilai kinerja dan tingkat kepentingan pengguna jasa terhadap pelayanan di Stasiun Cepu dengan metode IPA, mengetahui indikator pelayanan di Stasiun Cepu yang menjadi prioritas utama, setelah itu dilanjutkan dengan penghitungan Indeks PGCV yang berguna untuk membantu metode IPA dalam perbaikan atribut, sehingga dapat diketahui atribut yang berpotensi untuk diperbaiki terlebih dahulu untuk dilakukan perbaikan berdasarkan hasil dari prioritas utama perbaikan fasilitas stasiun agar kinerja lebih optimal.

Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai CSI sebesar 74 % yaitu dengan predikat puas, hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanannya akan ditentukan berdasarkan dari 2 kuadran di IPA yaitu kuadran I dan kuadran III dan dengan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) prioritas perbaikan atribut kualitas layanan yang harus segera diperbaiki berada di kuadran I terdapat 2 atribut yaitu kebersihan stasiun, kebersihan dan kenyamanan toilet.

Kata kunci : kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, *Customer Satisfaction Indeks*, *Importance Performance Analysis*, *Potential Gain in Customer Value*

ABSTRACT

PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) is a State-Owned Enterprise (BUMN) which provides rail transportation services. The purpose of this study is to provide recommendations for improvement of the main priority level of service user satisfaction to service providers PT. KAI towards improving services and facilities at Cepu Station which refers to the Minimum Service Standards (SPM) at the stations contained in the Minister of Transportation Regulation Number: PM 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transportation of People by Train

This research uses a quantitative descriptive research type. The target of this research is to know the value of the Customer Satisfaction Index (CSI) through the calculation of the performance value and the level of interest of service users towards services at Cepu Station using the IPA method, to find out the service indicators at Cepu Station which are the main priority, after that it is continued by calculating the PGCV Index which useful for assisting the IPA method in improving attributes, so that it can be seen the attributes that have the potential to be repaired first for repairs based on the results of the main priority of repairing station facilities so that performance is more optimal.

The results of this study obtained a CSI value of 74% namely with the predicate of being satisfied, the results of the Importance Performance Analysis (IPA) which became a priority to improve the quality of service would be determined based on the 2 quadrants in the IPA quadrant I and quadrant III and with the Potential Gain in Customer Value (PGCV) method. the priority of improving service quality attributes that must be immediately repaired is in quadrant I, there is 2 attribute, namely the station cleanliness, cleanliness and comfort of the toilet.

Keywords: service quality, satisfaction level, Customer Satisfaction Indeks, Importance Performance Analysis, Potential Gain in Customer Value