



## INTISARI

Seiring berkembangnya zaman terdapat berbagai pilihan moda transportasi yang dapat digunakan untuk melakukan suatu perjalanan, seperti transportasi pribadi maupun transportasi umum. Transportasi umum saat ini juga sangat ekonomis dengan waktu yang cenderung lebih singkat namun menjangkau berbagai tempat tanpa mempedulikan jarak. Namun di kota-kota besar di Indonesia saat ini menggunakan transportasi umum untuk melakukan perjalanan masih merupakan pilihan kedua oleh karena itu sisi kenyamanan, keamanan, dan tepat waktu merupakan aspek-aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan untuk menarik peminat untuk lebih memilih transportasi umum dibandingkan transportasi pribadi.

Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres yang telah diberikan pihak pengelola. Tahapan penelitian ini adalah identifikasi masalah yang dilanjutkan dengan studi literature dan pemilihan metode yang akan digunakan, pada penelitian ini digunakan metode *Importance-Performance Analysis*, serta pengambilan data primer dan sekunder. Data primer berupa kuesioner dan data sekunder berupa volume total penumpang tiap bulannya dan jadwal keberangkatan kereta api dari Kantor Kereta Api DAOP VI. Setelah data terpenuhi dapat dilakukan analisis sehingga diperoleh kesimpulan.

Hasil dari analisis ini diperoleh persentase pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres yang jarang menggunakan sebesar 45% dan 55% sering menggunakan (1-lebih dari 3 kali seminggu). Penilaian menurut penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres ini mengatakan bahwa aspek-aspek yang harus diperbaiki dan dianggap penting yaitu jumlah kereta yang ada belum mencukupi, dan merasa berdesak-desakkan di dalam kereta. Sedangkan yang dianggap bukan merupakan aspek penting namun penumpang merasa tidak puas adalah kipas angin yang ada tidak mencukupi, tidak selalu mendapatkan tempat duduk, dan tidak ada petugas yang mengatur ketertiban.

Kata kunci: Transportasi, Kereta Api, Kualitas Pelayanan



## *ABSTRACT*

As the world develops, there are more various kinds of transportations modes that can be used to travel, in both private and public transportation. Public transportation nowadays can be very economical and can reach to various places in short time. However, in big cities in Indonesia, using public transportation is still the second option; therefore the comfort, safety and punctuality are significant aspects that must be taken care of to attract citizens to choose public transportation than private.

This research is conducted to evaluate the service quality of Prambanan Express Train. The steps of this research is to identify the problems which followed by literature study and selecting the method which will be used, in this research is using importance-performance analysis, and primary and secondary data collecting. Primary data was collected through questionnaires and secondary data consists of total volume of passengers every month and train departure schedule from Train Office DAOP VI. After the data had been collected, analysis was subsequently collected until the summary was reached.

From the analysis, it was obtained that the percentage of passengers that seldom used Prambanan Express Train is 45 % and 55 % used the train occasionally (more than three times a week). According to the passengers, the important aspects that must be improved consist of the number of trains have not enough, and feeling too crowded inside the train. Other aspects which considered not really significant consist of inadequate number of fan, not always getting a seat, and the absence of signs to control the order.

**Keyword:** Transportation, Train, Service quality