

## ABSTRACT

The development planning Airport Train to Soekarno-Hatta International Airport is the second project of PT. Railink after Kualanamu in North Sumatra. PT. Railink is a subsidiary of PT. Kereta Api Indonesia and PT. Angkasa Pura II. This planning is a follow-up to Presidential Regulation No. 83 Year 2011 on assignment to PT. KAI (Kereta Api Indonesia) to provide infrastructure and facilities Railway Soekarno-Hatta and circular line Jabodetabek. Airport operators train (PT. Railink) targets Soekarno-Hatta Airport railway will be operational mid-2016. Train is the best solution which is owned by the city of Jakarta in tackling the problem of congestion on the highway.

The analysis method used in this research is qualitative method, however in some areas of study are also aided by the application of quantitative data analysis to identify the ideal service quality requirement. Kano model is one model that can be used to identify the customer satisfaction, that aims to categorize the attributes of products (goods or services) based on how well it is able to satisfy the customers needs, there are four categories which are: 'Must be', "One dimensional", "Attractive", and "Indifferent". More than three hundred twelve questionnaires were distributed to the people who are traveling by plane. The study also conducting the questionnaires in the Soekarno-Hatta international airport, Manggarai station, through the social media, and e-mail.

The result show that the most important factor in meeting the satisfaction is hospitality (Friendly services) (the significance value 0.91), The airport train station there are have shopping facilities, ATM, money changer and restaurants (the significance value 0.85), Special facilities (the disabled facilities, pregnant women, infants, the sick, and the elderly) (the significance value 0.82). The factors that enhances service quality for airport train to Soekarno-Hatta are The cleanliness of the airport train and the lounge area, The security system, Timeliness (train schedule), The airport train condition (well-groomed), Special facilities (the disabled facilities, pregnant women, infants, the sick, and the elderly), Friendly services.

**Key Words:** *Airport Train, Service Quality, Service Standards, Customer Satisfaction, Kano's model*

## INTISARI

Pengembangan perencanaan KA Bandara ke Bandara Internasional Soekarno-Hatta adalah proyek kedua PT. Railink setelah Kualanamu di Sumatera Utara. PT. Railink merupakan anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia dan PT. Angkasa Pura II. Perencanaan ini merupakan tindak lanjut Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2011 tentang penugasan kepada PT. KAI (Kereta Api Indonesia) untuk menyediakan prasarana dan sarana kereta api Bandara Soekarno-Hatta dan jalur lingkaran Jabodetabek. Operator bandara kereta api (PT. Railink) menargetkan kereta api Bandara Soekarno-Hatta akan beroperasi pertengahan 2016. Kereta adalah solusi terbaik yang dimiliki oleh kota Jakarta dalam menanggulangi masalah kemacetan di jalan raya.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, namun dalam beberapa bidang studi juga dibantu oleh penerapan analisis data kuantitatif untuk mengidentifikasi persyaratan kualitas layanan yang ideal, dan untuk mengidentifikasi hubungan antara persyaratan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Model Kano adalah salah satu model yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan, yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut produk (barang atau jasa) berdasarkan seberapa baik atribut ini mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, Model kano memiliki atribut yang dimasukkan ke dalam empat kategori yaitu: *"Must-be"*, *"One-dimensional"*, *"Attractive"* dan *"Indifferent"*. Ada 312 kuesioner yang dibagikan kepada orang-orang yang biasa bepergian dengan moda pesawat. Lokasi pendistribusian kuesioner dilakukan di bandara internasional Soekarno-Hatta, stasiun Manggarai, melalui media sosial, dan e-mail.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling penting dalam memenuhi kepuasan adalah keramahan petugas KA (nilai signifikansi 0,91), Stasiun kereta api bandara terdapat fasilitas belanja, ATM, *money changer* dan restoran (nilai signifikansi 0,85), dan fasilitas khusus (fasilitas bagi penyandang cacat, ibu hamil, bayi, orang sakit, dan orang tua) (nilai signifikansi 0,82). Faktor-faktor yang meningkatkan kualitas pelayanan untuk kereta api bandara Soekarno-Hatta adalah Kebersihan kereta api bandara dan ruang tunggu, Sistem keamanan, Ketepatan waktu (jadwal kereta api), Kondisi kereta api bandara (terawat baik), fasilitas khusus (fasilitas penyandang cacat, ibu hamil, bayi, orang sakit, dan orang tua), keramahan pelayanan.

Kata kunci: KA Bandara, Kualitas layanan, Standarisasi Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kano Model