

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Analisis Kinerja Fasilitas Pelayanan Di Stasiun Cicayur Terhadap Kepuasan Pengguna". Penelitian ini menggunakan metode kano dan diagram kartesius model kano untuk mengetahui kinerja fasilitas pelayanan stasiun Cicayur terhadap kepuasan penumpang. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan survei lapangan yang diisi oleh pengguna stasiun, survei kepuasan penumpang melibatkan 100 responden dengan berbagai macam karakteristik responden yang signifikan.

Hasil karakteristik responden yang didapat seperti mayoritas pengguna adalah perempuan (56%), usia produktif 18-28 dan 29-39 tahun (42%), didominasi pegawai swasta. Analisis Metode Kano mengidentifikasi empat prioritas utama peningkatan layanan: Keluasan dan kenyamanan tempat parkir, Kemudahan memperoleh informasi yang jelas, Petugas membantu menyelesaikan keluhan / masalah konsumen, dan Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah.

Penelitian menyimpulkan bahwa meskipun kinerja fasilitas Stasiun Cicayur sudah cukup baik, masih terdapat ruang signifikan untuk peningkatan kualitas layanan. Rekomendasi utama meliputi petugas melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiketing), keluasan dan kenyamanan tempat parkir, kemudahan memperoleh informasi yang jelas, petugas membantu menyelesaikan keluhan / masalah konsumen, petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, keluasan ruang tunggu, dan petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian.

Kata kunci: Kinerja, Analisa tingkat kepuasan, Kereta Rel Listrik (KRL), Kano.