

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA FASILITAS PELAYANAN STASIUN SUDIMARA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG

Penelitian ini membahas analisis tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Sudimara, Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode analisis Kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan atribut pelayanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan survei lapangan yang diisi oleh penumpang stasiun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian memiliki tingkat kinerja di atas rata-rata, tetapi kepentingannya rendah. Atribut lain seperti kecepatan petugas, kemudahan memperoleh informasi, dan melayani dengan tepat tanpa keraguan memiliki tingkat kinerja yang tinggi dan kepentingan yang besar. Berdasarkan hasil ini, disarankan untuk memprioritaskan perbaikan atribut yang memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata namun kepentingannya tinggi, seperti petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada perencanaan pembangunan berkelanjutan stasiun transportasi dan meningkatkan kepuasan penumpang. Penelitian ini juga membahas beberapa aspek yang berkaitan dengan waktu dan keakuratan informasi. Program pelatihan staf yang intensif dan implementasi sistem manajemen kualitas yang lebih ketat bisa menjadi langkah awal yang efektif. Kekuatan dalam penanganan keluhan pelanggan seharusnya dipandang sebagai aset strategis. Manajemen bisa mempertimbangkan untuk mengalokasikan lebih banyak sumber daya ke area ini, mungkin dengan meningkatkan kapabilitas tim layanan pelanggan atau mengembangkan sistem penanganan keluhan yang lebih canggih.

Kata Kunci : Kinerja, Analisa tingkat kepuasan, Kereta Rel Listrik (KRL), *Importance performance analys*