

ABSTRAK

Kereta api merupakan salah satu transportasi umum yang memiliki keunggulan dan keunikan tersendiri terutama pada kemampuannya dalam pengangkutan barang ataupun penumpang dalam waktu yang bersamaan. Peningkatan jumlah pengguna jasa kereta api di Sumatera Barat mengalami peningkatan setiap tahunnya. Untuk menjaga kualitas layanan jasa kereta api di Sumatera Barat, khususnya rute Padang-Pariaman, perlu adanya peningkatan kualitas layanan dari pihak PT. KAI. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa kesesuaian tingkat kinerja dan kepentingan pelayanan kereta api tujuan Padang-Pariaman dan Menganalisis tingkat pelaksanaan atribut pelayanan Kereta Api Pariaman Express rute Kota Padang - Pariaman terhadap kepuasan penumpang berdasarkan standar pelayanan yang diterbitkan pemerintah dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data, didapatkan hasil bahwa tingkat kesesuaian responden penumpang kereta api Padang-Pariaman sebesar 100,33%, yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja terhadap 17 atribut pertanyaan pada kualitas layanan dianggap memuaskan, serta 3 atribut lainnya tingkat kesesuaiannya dibawah 100,33 adalah 97,49%, 98,31%, dan 97,47%. Selain itu, tingkat pelaksanaan pelayanan kereta api didapatkan hasil bahwa tingkat kinerja dan kepentingan penumpang sebagian besar harus dipertahankan dan ada 3 atribut yang harus ditingkatkan.

Kata kunci : Kereta api, Kepuasan, Kinerja, Pelayanan,Transportasi,

ABSTRACT

The train is a type of public transportation that has its own advantages and uniqueness, especially in its ability to transport goods or passengers at the same time. The number of train service users in West Sumatra increases every year. To maintain the quality of train services in West Sumatra, especially the Padang-Pariaman route, it is necessary to improve the quality of service from PT. KAI. The aim of this research is to analyze the suitability of the level of performance and importance of train services to Padang-Pariaman and to analyze the level of implementation of Pariaman Express Train service attributes for the Padang - Pariaman City route towards passenger satisfaction based on service standards issued by the government in Minister of Transportation Regulation No. 63 of 2019 using the Importance Performance Analysis (IPA) method. Based on the results of data collection and processing, the results showed that the suitability level of respondents for Padang-Pariaman train passengers was 100.33%, which shows that the level of performance on 17 question attributes on service quality was considered satisfactory, and for the other 3 attributes the suitability level was below 100.33 are 97.49%, 98.31%, and 97.47%. Apart from that, the results obtained from the level of implementation of train services show that the level of performance and interests of passengers must mostly be maintained and there are 3 attributes that must be improved.

Keywords: Train, Satisfaction, Performance, Service, Transportation