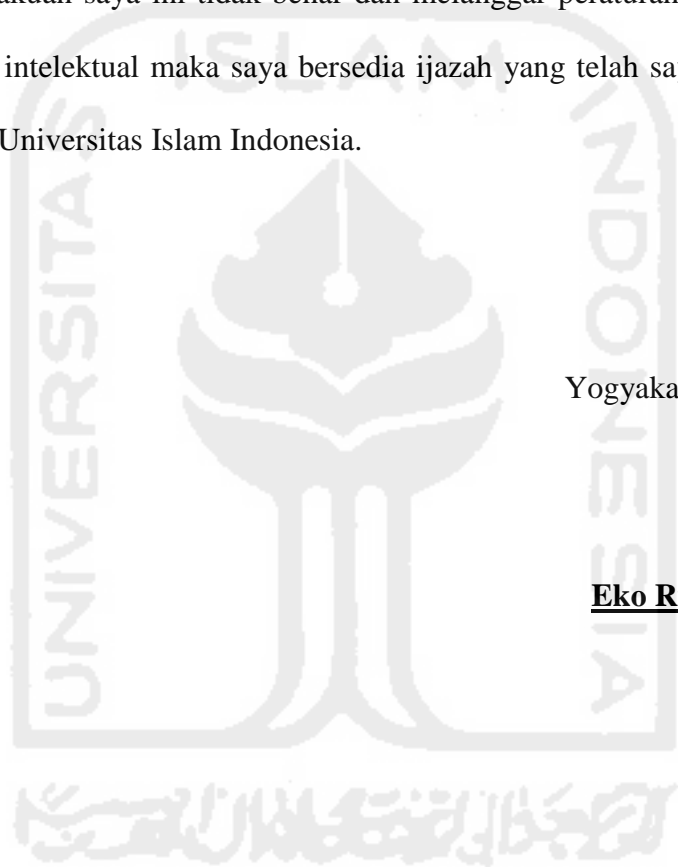


PERNYATAAN

Demi Allah, Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Maret 2017

Eko Rudi Setiawan M



SURAT PERUSAHAAN



KERETA API



Nomor : DL.405/IX/15 /D.6-2016
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian

Yogyakarta, 13 September 2016

Kepada
Yth. **Sekretaris Prodi Teknik Industri**
Universitas Islam Indonesia
di **YOGYAKARTA**

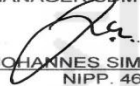
1. Berdasarkan surat saudara nomor : 1991/SekProdi/TA-TI/20/VIII/2016 tanggal 02 Agustus 2016 perihal permohonan ijin Penelitian, diberitahukan bahwa mahasiswa saudara tersebut dibawah ini :

| No. | Nama Mahasiswa | NIM | Pelaksanaan |
|-----|--------------------------|----------|----------------------------------|
| 1 | EKO RUDI SETIAWAN MUNTHE | 11522200 | 30-08-2016 s.d. 04-10-2016 |

diberikan ijin untuk melaksanakan **Penelitian** di **Unit Pelayanan Daop 6 Yk** sesuai jadwal tersebut diatas.

2. Mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam melaksanakan **Penelitian**, sebagai berikut :
- Membawa rekaman surat ini;
 - Tertib tidak mengganggu dinas PT. Kereta Api Indonesia (Persero);
 - Mematuhi peraturan yang berlaku;
 - Memakai kartu tanda pengenal.
3. Demikian untuk menjadikan periksa dan terima kasih.

a.n. EXECUTIVE VICE PRESIDENT
PT. KAI (PERSERO) DAOP 6 YK
MANAGER SDM DAN UMUM


JOHANNES SIMANJUNTAK
NIPP. 46682

Tembusan kepada Yth. :
1. Manager Pelayanan Daop 6 Yk;
2. Ksb Lempuyangan;
3. JM SDM Daop 6 Yk;
4. Arsip.

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DI PT. KERETA API
INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS***

**(Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia Pada Stasiun Lempuyangan,
Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Eko Rudi Setiawan M

No.Mahasiwa : 11522200

Yogyakarta, Maret 2017

Telah Diterima Dan Disetujui Dengan Baik Oleh:

Pembimbing

(Ir. H. Hudaya M.M)

TUGAS AKHIR

Oleh
ISLAM

Nama : Eko Rudi Setiawan M

No. Mahasiswa : 11522200

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-I Teknik Industri

Yogyakarta, Maret 2017

Tim Penguji

Ir. H. Hudaya, M.M

Ketua

Drs. H. Mohammad Ibnu, Mastur MSIE

Anggota I

Ir. Sunaryo, M.P

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Prodi Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia

Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, atas izin ALLAH SWT tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik

Kupersembahkan hasil karya ini kepada:

Bapak Zuber, Ibu Sri Sumiati kedua orang tuaku tercinta, Siti Aisyah, Nur Hamiah dan Asmaul Husnah adik-adikku yang selalu kusayang dan kucinta

Tb. Fahri Dzulisti Esa sahabat yang selalu ada dan teman teman yang selalu mendukungku Mas faisal, Anjar, Muggy, Fikri, Maman, dian jamil, Bg ian, Dwiki, Dinar, Sapta, Suryadi, Sirojul dan seseorang yang selalu memberikan semangat kepadaku Diah Ayuna

Terima kasih untuk cinta, kasih sayang, pengertian, perhatian serta semangat yang telah diberikan sampai saat ini

MOTTO

الْجَنَّةِ إِلَى طَرِيقٍ بِهِ لَهُ اللَّهُ سَهَّلَ عِلْمَ فِيهِ يَلْتَمِسُ طَرِيقَ سَلَكِ مَنْ

Barang siapa berjalan untuk menuntut ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke syurga. (HR. Muslim)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah : 5-6)

تُكذِّبَانِ رَبِّكُمَا آلَاءِ يَ فَبِأَى

Maka nikmat tuhanmu yang mana lagi yang kamu dustakan

(Q.S. Ar-rohman)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah wasyukurillah saya panjatkan kepada sang skenario sejati yang selalu melihat, memperhatikan serta mengawasi gerak gerik, tingkah laku dari setiap makhluk-makhluknya, Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat serta hidayah- Nya, sehingga dengan rasa bahagia saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, yang bertemakan “Analisis Kualitas Pelayanan Di PT. Kereta Api Indonesia Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index*. Dalam pengerjaan Tugas Akhir ini tentunya melalui proses-proses pembelajaran yang sangat menyenangkan menurut saya dimana apa yang saya dapatkan dari proses ini akan menjadi pelajaran pribadi untuk diri saya amin ya robbal'amin

Sholawat serta salam kami ucapkan kepada pembawa perubahan besar didunia ini junjungan kita nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabat dan generasi penerus yang senantiasa istiqomah mengikuti risalahnya sampai pada akhir zaman nanti.

Dalam kesempatan ini saya ingin memberikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membimbing, membantu, menyemangati serta mendoakan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu tidak berlebihan kiranya jika pada kesempatan ini, saya menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo M.Eng.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng. selaku Ketua Prodi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.

3. Bapak Ir. H. Hudaya, M.M. selaku dosen pembimbing dalam pembuatan dan penyusunan Tugas Akhir ini. Terimakasih banyak untuk pembelajaran dan bimbingannya dalam tugas akhir ini.
4. Pimpinan serta para staf Stasiun KAI Lempuyangan DAOP 6 Yogyakarta atas bantuannya selama melakukan penelitian ini
5. Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu menyertakan doanya untuk saya dari masa kecil, sekarang, serta masa yang akan datang. Terimakasih juga atas pengorbanan dan kasih sayang yang begitu besar yang telah diberikan hingga sampai sekarang ini.
6. Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, walaupun demikian Penulis berharap semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum WR. WB

Yogyakarta, Maret 2017

Eko Rudi Setiawan M

ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi. Dengan meningkatnya jumlah pengguna jasa kereta api, membuat PT. KAI meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi lainnya. Oleh sebab itu kepuasan konsumen jasa transportasi kereta api harus ditingkatkan, hal ini dimaksudkan untuk menarik konsumen agar tidak memilih jasa transportasi lain. PT Kereta Api Indonesia DAOP 6 Lempuyangan, Terletak Di Jl. Lempuyangan No 1, Kota Baru, Gondokusuman, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 70 responden kemudian dilakukan perhitungan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja yang kemudian dilakukan plotting dengan menggunakan Diagram Kartesius, yang bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang masuk dalam kuadran I, II,III, IV, yang akan digunakan untuk usulan perbaikan kepada perusahaan. Dalam penelitian ini juga menggunakan Shofware SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 20. Dari hasil perhitungan metode Importance Performance Analysis (IPA) memiliki nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 83,61%, dimana dapat diketahui jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100%, atau berada pada ranges 80 - 100 dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik, begitu juga sebaliknya, jika nilai tingkat kesesuaian < 80 dianggap kurang baik, karena belum memenuhi harapan dari konsumen. Ini dapat dilihat dari hasil diagram Kartesius dari 22 atribut terdapat 5 atribut yang masuk pada kuadran I atau atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan sesuai dengan harapan konsumen, yaitu : fasilitas tempat duduk ruang tunggu, fasilitas tempat duduk ruang tunggu saat terjadi antrian, keadaan lokasi parkir yang tersedia, pelayanan karyawan saat terjadi antrian dan keamanan saat pelayanan, dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana 5 atribut tersebut berada pada ranges < 80, sehingga 5 atribut tersebut harus diprioritaskan dahulu perbaikannya. Tetapi atribut – atribut yang sudah memuaskan konsumen harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi, IPA (Importance Performance Analysis)