

## 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 kuisisioner 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)***