

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KERETA API DENGAN
METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus PT. KAI di Stasiun Serang Banten)**

SKRIPSI



OLEH:

RICKI RIFANDI

3333170075

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON – BANTEN
2023**

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KERETA API DENGAN
METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus PT. KAI di Stasiun Serang Banten)**

SKRIPSI

**Skripsi ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar
Sarjana Teknik**



OLEH:

RICKI RIFANDI

3333170075

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON – BANTEN
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini :

NAMA : RICKI RIFANDI
NIM : 3333170075
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI
JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KERETA API
DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE*
ANALYSIS (Studi Kasus PT. KAI di Stasiun Serang Banten)

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut diatas adalah benar karya saya sendiri dengan arahan dari pembimbing I dan pembimbing II, dan tidak diduplikasi dengan karya orang lain kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, 05 Desember 2023



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

NAMA : RICKI RIFANDI
NIM : 3333170075
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KERETA
API DENGAN METODE *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS* (Studi Kasus PT. KAI di
Stasiun Serang Banten)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima
sebagai sebagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas

Sultan Ageng Tirtayasa.

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 05 Desember 2023

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dr. Shanti Kirana Anggraeni, SP., MT.
Pembimbing 2 : Nuraida Wahyuni, ST., MT.
Penguji 1 : Akbar Gunawan, ST., MT.
Penguji 2 : Atia Sonda, S.Si., M.Si



Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Industri

Ade Irman Saeful Mutaqin S, ST., MT.
NIP. 198206152012121002

ABSTRAK

RICKI RIFANDI. Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus PT. KAI di Stasiun Serang, Banten). Dibimbing oleh Dr. SHANTI KIRANA ANGGRAENI, SP., MT. dan NURAIDA WAHYUNI, ST., MT.

Pengukuran kepuasan konsumen dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuan penelitian mengetahui penerapan metode IPA. Penelitian ini dilakukan di Stasiun Kereta Api Serang, Banten. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 100 responden dan 20 atribut pertanyaan. Validitas diatas 0,5 dan reliabilitas diatas 0,5, analisis data menggunakan metode IPA. Hasil metode IPA pada pengukuran kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Serang berfokus pada prioritas utama yaitu berada pada kuadran I sebagai kuadran prioritas utama yaitu atribut 2 dengan pertanyaan lokasi Stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum dan 6 dengan pertanyaan ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api.

Kata Kunci: IPA, Pengukuran, Kepuasan Konsumen

RICKI RIFANDI. Railway Passenger Satisfaction Analysis with the of Importance Performance Analysis (Case Study of PT. KAI at Serang Station, Banten). Guided by Dr. SHANTI KIRANA ANGGRAENI, SP., MT. dan NURAIDA WAHYUNI, ST., MT.

Measuring consumer satisfaction is carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The aim of the research is to determine the application of the science method. This research was conducted at Serang Train Station, Banten. Data collection used a questionnaire with 100 respondents and 20 question items. Validity above 0.5 and reliability above 0.5, data analysis using the IPA method. The results of the IPA method in measuring passenger satisfaction at Serang Station focus on the main priority, namely being in quadrant I as the main priority quadrant, namely attribute 2 with questions about the location of the train station, easy to reach by public transportation and 6 with questions regarding train departure and arrival times.

Keywords: IPA, Measurement, Consumer Satisfaction

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat merasakan manisnya iman, sejuk kehidupan, dan indahnya ilmu pengetahuan. Berkat itu jualah peneliti dapat menyelesaikannya. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2022 sampai Oktober 2022 ini ialah **ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KERETA API DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus PT. KAI di Stasiun Serang Banten).**

Terimakasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Shanti Kirana Anggraeni, SP., MT. dan Ibu Nuraida Wahyuni, ST., MT. selaku pembimbing, Akbar Gunawan, ST., MT. dan Atia Sonda, S.Si., M.Si. sebagai penguji, serta keluarga, sahabat, dan teman-teman yang telah banyak memberi masukan dan saran untuk kesempurnaan penelitian ini. Ungkapan terimakasih juga disampaikan kepada Ayah, Ibu, serta seluruh keluarga atas do'a dan dukungannya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Cilegon, 05 Desember 2023



RICKI RIFANDI

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
RINGKASAN	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
17.1 Latar Belakang	1
17.2 Rumusan Masalah.....	5
17.3 Tujuan Penelitian	5
17.4 Batasan Masalah	6
17.5 Sistematika Penulisan	6
17.6 Penelitian Terdahulu	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kepuasan Konsumen	12
2.1.1 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.2 Aspek - aspek Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.3 Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen	15
2.1.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.5 Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen.....	18
2.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.1 Jenis-Jenis Kualitas Layanan	19
2.2.2 Service Quality.....	20
2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21

BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Cara Pengumpulan Data.....	25
3.3 Alur Pemecahan Masalah	25
3.3.1 <i>Flowchart</i> Pengolahan Data.....	27
3.4 Deskripsi Pemecahan Masalah	28
3.4.1 Deskripsi Alur Pemecahan Masalah Umum.....	28
3.4.2 <i>Flowchart</i> Pengolahan Data.....	32
3.5 Analisis Data.....	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	34
4.1 Pengumpulan Data.....	34
4.1.1 Karakteristik Responden.....	34
4.1.2 Uji Kecukupan Data, Validitas dan Reliabilitas	37
4.1.3 Menentukan Nilai Tingkat Kepentingan.....	45
4.1.4 Menentukan Nilai Tingkat Kinerja.....	47
4.2 Pengolahan Data	49
4.2.1 Metode Service Quality	49
4.2.2 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	52
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	56
5.1 Tingkat Kepentingan.....	56
5.2 Tingkat Kinerja.....	58
5.3 Perhitungan Nilai GAP <i>Service Quality</i> (Servqual).....	59
5.4 Pemetaan Pelayanan PT. KAI Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	63
6.1 Kesimpulan	63
6.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	70
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stasiun Serang merupakan stasiun kereta api yang berada di Jl. Ki Tapa No.2 Serang. Stasiun yang terletak pada ketinggian +25,66 m ini berada di Daerah Operasi I Jakarta, dan merupakan Stasiun kereta api (KA) terbesar di Kota Serang. Stasiun Serang memiliki 3 jalur kereta api (KA) dan 2 peron, dibuka pada tanggal 1 Juli 1900 yang dibangun oleh perusahaan kereta api negara *Staatssporwegen* (SS). Pembukaan Stasiun Serang bersamaan dengan peresmian jalur kereta api Rangkasbitung-Serang sepanjang 34 km. Sebelumnya, SS telah membangun jalur Batavia-Duri-Tangerang dan Duri-Rangkasbitung tahun 1899. Pembangunan jalur tersebut berdasarkan *Staatblad* No. 180 pada tanggal 15 Juli 1896 perusahaan kereta api negara *Staatssporwegen* (SS) mendapatkan konsesi pembangunan jalur kereta api Batavia- Anyer. Sampai sekarang arsitektur Stasiun masih asli, selain lantai dan cat dindingnya. Pemerintah Banten sendiri menjadikan bangunan stasiun ini sebagai benda cagar budaya.



Suasana Stasiun Serang pada tahun 1900. (Sumber: Spoorwegstation op Java)

Gambar 1. Stasiun Serang tahun 1900
(Sumber: *Spoorwegstation op Java*)

Stasiun Serang mengalami perubahan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik pada tahun 2011. Adapun perubahan-perubahan yang dilakukan oleh PT. KAI di Stasiun Serang sebagai berikut :

1. Sistem *Ticketing*

Sebelum adanya perubahan, penumpang harus mengantri panjang di loket untuk membeli tiket dan bahkan ada yang mengantri sampai berjam-jam, namun setelah adanya perubahan dan diiringi oleh kemajuan teknologi yang semakin pesat berdampak pada sistem *ticketing*, sehingga hadirnya pemesanan *ticketing* secara *online* yang bertujuan agar tidak terjadinya antrian panjang.

2. Jadwal keberangkatan dan kedatangan

Sebelum adanya perubahan, sering terjadi keterlambatan keberangkatan dan kedatangan kereta dikarenakan berbagai kendala mulai dari saling tunggu kereta dan penumpang yang mejadi alasannya. Namun setelah adanya perubahan jadwal keberangkatan sudah sangat ketat sehingga tidak ada lagi alasan menunggu penumpang.

3. Fasilitas dalam kereta

Sebelum adanya perubahan, fasilitas kereta api bisa dibilang seadanya, mulai dari kursi yang tidak nyaman, jendela yang rusak hingga toilet yang kotor yang sering dikeluhkan penumpang. Setelah adanya perubahan pada fasilitas kereta api mulai dari adanya pendingin ruangan udara di setiap gerbong kereta api, kursi yang nyaman, toilet yang bersih dan adanya colokan listrik untuk *charging*.

4. Keamanan dan kenyamanan

Sebelum adanya perubahan, hal yang sering dijumpai saat berada di kereta api yakni keberadaan pedagang asongan yang berkeliaran bebas di dalam peron bahkan setiap kali kereta berhenti di stasiun pedagang asongan langsung masuk kedalam gerbong, belum lagi banyaknya kasus pelemparan kaca jendela kereta api oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab dari luar gerbong membuat ketidak nyamanan dan kurang aman bagi para penumpang kereta api. Namun setelah adanya perubahan penumpang kereta api sudah sangat nyaman dan aman

dikarenakan adanya peraturan pedagang asongan dilarang masuk ke dalam stasiun selain itu adanya beberapa personil dari kepolisian di setiap gerbong menambah kenyamanan dan keamanan bagi para penumpang kereta api.



Gambar 2. Stasiun Serang tahun 2022

Maka dari itu, untuk meningkatkan kepuasan konsumen diperlukan adanya peningkatan pelayanan oleh PT.KAI. Pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen (Annisa et al., 2020). Pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan cerminan baik atau buruknya sebuah perusahaan di mata konsumen. Dengan demikian, pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendongkrak paksa pasar suatu perusahaan (Fadhilillah et al., n.d.). Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional, pelayanan transportasi adalah jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi. inti dari Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) adalah memanfaatkan semua sumber daya secara optimal dan terorganisasi dalam rangka penyelenggaraan kegiatan transportasi untuk semua lapisan masyarakat pada semua wilayah (Kalijogo et al., 2019). Mengacu pada sasaran Sistranas yaitu terciptanya pelayanan transportasi yang efektif dan efisien tanpa

mengorbankan *cost recovery* dalam pemberian pelayanan transportasi. Sasaran Sistranas adalah terciptanya penyelenggaraan transportasi yang efektif dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi dan efisien dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan transportasi nasional (Berlian et al., 2021).

Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain yaitu menunjukkan atribut produk atau jasa yang perlu ditingkatkan atau dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah (Manullang et al., 2022). Metode IPA merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif.

1. Menurut Lupiyoadi (2016) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap konsumen berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan konsumen, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan konsumen dari pada pelayanan yang dikategorikan baik
2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh, Endriastuty (2020) dimana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Menurut Lupiyoadi (2016) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan konsumen dari pada pelayanan yang dikategorikan baik.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service quality* (servqual) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry (1990). *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan

dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan.

Berdasarkan masalah yang didapatkan, bagian yang diteliti yaitu analisis kepuasan penumpang kereta api dengan metode *importance performance analysis* (studi kasus PT. KAI di stasiun Serang Banten).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berapa nilai rata-rata tingkat kepentingan pelayanan Stasiun Serang berdasarkan dimensi Servqual?
2. Berapa nilai rata-rata tingkat kinerja pelayanan Stasiun Serang berdasarkan dimensi Servqual?
3. Berapa nilai GAP berdasarkan dimensi pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja?
4. Bagaimana pemetaan prioritas utama pelayanan PT. KAI menggunakan metode IPA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang disebut maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui rata-rata tingkat kepentingan pelayanan Stasiun Serang berdasarkan dimensi Servqual.
2. Mengetahui rata-rata tingkat kinerja pelayanan Stasiun Serang berdasarkan dimensi Servqual.
3. Mengetahui GAP berdasarkan dimensi pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.
4. Mengetahui prioritas utama perbaikan pelayanan di PT. KAI menggunakan metode IPA.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan dalam meminimalisir terjadinya penyimpangan penelitian dari tujuan yang diinginkan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Stasiun Serang , Banten.
2. Data yang diperoleh menggunakan kuisisioner.
3. Pengambilan data dilakukan secara acak kepada penumpang kereta api di Stasiun Serang.
4. Metode yang digunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
5. Data diambil pada bulan Agustus 2022 - Oktober 2022

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih terstrukturnya penelitian dan pelaporannya, tugas akhir ini disusun dengan sistematika penulis sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan dan sistematika penelitian laporan TA.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka berisi teori-teori terpercaya dari berbagai macam sumber yang mendukung dilakukannya penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat objek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan proses pengolahan data dengan prosedur tertentu, termasuk gambar dan grafik yang diperoleh dari hasil penelitian.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan kritis mengenai hasil bab sebelumnya, dan belum dipaparkan di bab sebelumnya, dan juga membahas prosedur dan hasil pengujian dari sistem yang dibangun dan pembahasannya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah didapatkan.

1.6 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu dan relevan (berkaitan) dengan penelitian yang dilakukan pada penelitian saat ini di Stasiun Kereta Api Serang:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	Balla Wahyu Budiarto, dkk (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu	Metode IPA dan Metode CSI	Stasiun Cepu dianggap masih belum optimal dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan karena masih jauh dari harapan dan masih banyak para pelanggan yang mengeluhkan mengenai fasilitas pelayanan yang disediakan. Tujuan penelitian ini untuk memberikan rekomendasi perbaikan prioritas utama tingkat kepuasan pengguna jasa kepada penyedia jasa PT. KAI terhadap peningkatan pelayanan di Stasiun Cepu yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) di stasiun yang terdapat dalam PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Sasaran penelitian ini untuk mengetahui nilai CSI, IPA dan penghitungan Indeks PGCV yang berguna untuk membantu metode IPA dalam perbaikan atribut. Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai CSI sebesar 74 % yaitu dengan predikat puas, hasil dari IPA yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas ada di kuadran I dan kuadran III dan dengan metode PGCV prioritas perbaikan atribut kualitas layanan yang harus segera diperbaiki berada di kuadran I terdapat 2 atribut yaitu kebersihan stasiun, kebersihan dan kenyamanan toilet.
2	Wibowo (2013)	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Krl <i>Commuter Line</i> Bogor – Jakarta	Metode IPA dan Metode CSI	Peneleitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis atribut kualitas pelayanan yang dianggap paling penting oleh konsumen KRL <i>Commuter Line</i> Jabodetabek; (2) menganalisis kinerja KRL <i>Commuter Line</i> terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan konsumen KRL <i>Commuter Line</i> Jabodetabek; (3) menganalisis hubungan antara kepuasan konsumen dengan mutu/kualitas pelayanan di Kereta Api KRL <i>Commuter Line</i> yang disediakan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek; (4) menganalisis hubungan antara karakteristik konsumen dengan tingkat kepuasan konsumen KRL <i>Commuter Line</i> yang disediakan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dengan melakukan survai terhadap 100 responden konsumen KRL <i>Commuter Line</i> Jakarta-Bogor dengan bantuan kuesiioner yang telah dipersiapkan. Penentuan responden sebagai sampel dilakukan secara sampling yaitu dengan melakukan wawancara terhadap pelanggan KRL <i>Commuter</i> yang bersedia menjadi responden. Data sekunder diperoleh dari catatan yang ada di KAI , internet, dan studi literatur.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sebagian besar adalah berjenis kelamin pria yaitu sebesar 63%. Usia responden 18-25 tahun sebesar 35%, 35-45 tahun sebesar 26%, 25-35 tahun sebesar 19%. Pekerjaan sebagian besar adalah pegawai swasta sebesar 33% wirausaha 27%, PNS/BUMN 22%. Rata-rata pendapatan responden terbesar adalah pada kisaran 2,5 juta rupiah sebesar 33%, 1,5 juta – 2,5 juta rupiah 25%, 500 ribu rupiah – 1,5 juta rupiah sebesar 20%, SMA sebesar 17%, dan SMP sebesar 10%. Nilai CSI sebesar 44,78% yang artinya rata-rata tingkat kepuasan konsumen adalah kurang puas (0,35 – 0,50). Berdasarkan hasil analisis IPA terdapat 7 atribut yang dinyatakan penting namun kinerjanya rendah yaitu berturut – turut mulai dari yang kinerja terendah adalah ketepatan jadwal perjalanan, kemampuan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani konsumen, kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, harga tiket yang ditawarkan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat dan kebersihan di dalam stasiun. Terdapat 9 atribut yang dinyatakan penting dan kinerja sudah bagus mulai dari kinerja tertinggi berturut-turut adalah kemudahan menjangkau lokasi stasiun, ketersediaan informasi yang berkaitan dengan jadwal KRL, kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas, kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya, ketersediaan asuransi dan jaminan keselamatan, kemampuan petugas memberikan informasi kepada konsumen dengan bahasa yang mudah dimengerti, kesediaan karyawan untuk menghargai dan melayani kebutuhan konsumen, kebersihan stasiun dan ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan. Hasil analisis <i>Chi Square</i> menunjukkan adanya hubungan antara tingkat kepuasan dengan jenis pekerjaan konsumen.</p>

Tabel 1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
3	Teddy Chandra (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>Customer Satification Index</i> (CSI) <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) pada Optik “Jakarta” Pekanbaru	Metode CSI dan Metode IPA	Penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan setiap atribut berdasarkan metode indeks kepuasan pelanggan dan mengetahui tingkat kepentingan konsumen berdasarkan metode pengukuran tingkat kepuasan. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan jasa (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepedulian (emphaty) dan jaminan (assurance). Penelitian ini menggunakan jumlah sampel 108 responden yang merupakan konsumen Optik “Jakarta” Pekanbaru. Data dianalisis menggunakan Analisis Variasi (ANOVA) dengan SPSS 19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh (berdasarkan nilai CSI) sebesar 83,68% dan terletak di rentang nilai 0.80 – 1.00 yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen adalah kriteria “Sangat Puas”
4	Hasna Rahagi Sampurno, dkk (2022)	Penerapan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung)	Metode CSI dan Metode IPA	Saat ini Kota Bandung tercatat sebagai kota termacet se-Indonesia melebihi Kota Jakarta dan Kota Surabaya. Terobosan terbaru pada sarana transportasi yang muncul di era masa kini sebagai alternatif transportasi untuk menghindari kemacetan adalah pemesanan jasa transportasi melalui aplikasi online seperti Gojek. Namun belakangan ini banyak keluhan yang diadukan oleh pelanggan di social media mengenai kualitas layanan Gojek. Keluhan tersebut dapat menjadi masalah yang serius dan berdampak buruk bagi Gojek. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 400 responden, dengan menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan metode CSI menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat k epuasan pelanggan Gojek di Kota Bandung termasuk dalam kategori “Puas”. Hasil perhitungan berdasarkan metode IPA terdapat terdapat tiga item yang perlu diperbaiki, enam belas item yang perlu dipertahankan dan tiga belas item yang perlu dikurangi intensitasnya oleh Gojek.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
5	Zakiah Attamimi (2019)	Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Pt. Bni Syariah Kc. Ciputat Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) & Metode <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	Metode CSI dan Metode IPA	Berdasarkan hasil penelitian perbandingan kualitas pelayanan bank konvensional dan bank syariah dinyatakan bahwa terdapat perbedaan antara nilai rata-rata kualitas pelayanan pada bank konvensional dengan bank syariah, dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan bank konvensional lebih tinggi dibandingkan bank syariah dan berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh Market Research Indonesia (MRI) terdapat 5 bank syariah peraih penghargaan Banking Service Excellence Awards dan BNI Syariah merupakan bank kedua yang meraih penghargaan dari Banking Service Excellence Awards dimana penilaian yang dinilai dari penentuan peringkat ini yaitu dengan pengukuran aspek kinerja dari staff, satpam, customer service, dan teller. Sedangkan penilaian aspek fisik dinilai dari banking hall, kenyamanan, kinerja ATM, dan layanan e-channel (sms, mobile, internet banking). Paper ini menganalisis tingkat kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan Bank BNI Syariah KCP. Ciputat. Ini menggunakan metode non probability sampling. Tingkat kepuasan diukur dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Ada pun responden pada penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Syariah KCP. Ciputat yang pernah mendapatkan layanan pada Bank BNI Syariah KCP. Ciputat Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan layanan dari Bank BNI Syariah KCP. Ciputat dengan tingkat CSI sebesar 79,34%. Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA), 5 atribut dikategorikan sebagai "prioritas perbaikan", dan 13 atribut dikategorikan sebagai "pertahankan prestasi". Selanjutnya, ada 3 atribut yang dikategorikan "berlebihan" dan 9 atribut adalah sebagai "prioritas rendah". Kemudian rata-rata nilai kesesuaian/selisih dari seluruh atribut pelayanan Bank Bank BNI Syariah KCP. Ciputat adalah minus 0,14

DAFTAR PUSTAKA

- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis Analysis Of Service Quality Of Bank Syariah Indonesia Using Importance Performance Analysis*.
- Annisa, A. C., & Saputri, M. E. (2020). *Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada Perusahaan J&T Express Di Bandung)*. <https://www.kompasiana.com>,
- Attamimi, Z., & Maryani, A. (2019). *Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Pt. Bni Syariah Kc. Ciputat Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) & Metode Costumer Statisfaction Index (Csi)*.
- Berlian, W., Hasna, D., Kadek, I., & Nuryana2, D. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jeisbi*, 02, 2021.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi) And Importance Performance Analysis (Ipa) Method In "Jakarta" Optical Pekanbaru (Vol. 7, Issue 2)*. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/procuratio/index>
- Dzulfikar, A., Jahroh, S., & Ali, M. M. (2021). Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Jahe Sang Jawara Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.3.681>
- Eka Wardhani, S., Handoyo, Dan, Studi Teknik Industri, P., Teknik, F., & Timur, J. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Dengan Metode Servqual, Zone Of Tolerance, Dan Importance Performance Analysis Di Vicha Laundry, Surabaya. In *Journal Of Industrial Engineering And Management* (Vol. 14, Issue 02).

- Fadhlillah, M. F., & Suhendar, E. (N.D.). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Value Di Pt Capsugel Indonesia.*
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Puspa Sari, R. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 15, Issue 1).
- Febiyansi, C., & Widaningsih, S. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Pada Pt Gumbira Wana Indonesia Bandung Tahun 2019) Analysis Of Customer Satisfaction With Importance Performance Analysis Method (Ipa) (Case Study At Pt Gumbira Wana Indonesia Bandung Year 2019).* [Www.Starofservice.Co.Id](http://www.starofservice.co.id)
- Ferro, A. M., Winaya, A., & Dewi, S. (2022). *Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Dan Standar Pelayanan Minimum.*
- Irwansyah, D., & Ari Saptari, M. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano Trisna 1). *Industrial Engineering Journal*, 16–21.
- Kalijogo, R. F. M., Adawiyah, W. R., & Purnomo, R. (2019). *Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis.*
- Kurniawa, S., Handoko, & Wiarco, Y. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan Di Stasiun Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid – 19.*
- Kurniawa, W. Di., & Putra, K. H. (2021). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis).*
- Kusuma, F. A., Dahda, S. S., Ismiah, E., Gresik, U. M., Sumatera, J., 101, N., Malang, G., & Timur, J. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual, Customer Satisfaction Index

- Dan Importance Performance Analysis Pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. *Journal On Education*, 05(01).
- Leliana, A., & Oktaviastuti, D. B. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum Di Stasiun Madiun. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura*, 5(1).
- Lidiawati, E., Tria Putri, L., Wahyuni, M., & Bangkinang, S. (2022). *Jurnal Riset Manajemen Indonesia (Jrmi) Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Nasi Uduk Djeng Nara Di Bangkinang Kota Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)*. 4(3). <https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi>
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2019). *Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon* (Vol. 9).
- Manullang, L. H., Siahaan, R., & Sitindaon, D. C. (2022). Analisis Pelayanan Bus Antarkota Rute Medan-Pematang Siantar Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Maritim*, 4(1).
- Meutia, W., & Yuliana, E. (2019). Analisa Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Manggarai Terhadap Kepuasan Penumpang (Performance Analysis Of Manggarai Station Service Facilities On Passenger Satisfaction). In *J.Infras* (Vol. 5, Issue 2).
- Moladia, T., Kristiana, T., Cipinang, K., Kecamatan Makassar, M., & Timur, J. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kualitas Aplikasi Tokopedia Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 12(1).
- Nabila, A., & Widaningsih, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi Tahun 2022*.
- Nu'man Fathoni, M., & Jufriyanto, M. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual, Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Pada Yasse Barbershop. *Serambi Engineering*, VII(3).

- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Sati Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). In *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi* (Vol. 01, Issue 06).
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (Ipa). *Forum Ekonomi*, 23(3), 431–441.
[Http://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/Forumekonomi](http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/forumekonomi)
- Riyadi, M. I., & Hidayat, Y. (2022). *Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Stasiun Kereta Api*.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung) *Jurnal Mitra Manajemen (Jmm Online)*. 4(6), 856–870.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan The Use Of Importance Performance Analysis (Ipa) And Customer Satisfaction Index (Csi) Methods In Analyzing The Effect Of The E-Service System On The Customer Level. In *Jtsi* (Vol. 3, Issue 1).
- Sualang, J. J., Tumbel, L. L., & Loindong, S. S. R. (2021). Importance Performance Analysis (Ipa) Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Winangun Atas Analysis Of Important Performance (Ipa) Quality Of Service To Customer Satisfaction In The Winangun Alfamart. 476 *Jurnal Emba*, 9(2), 476–485.
- Supardi, S., Jumawan, J., & Andrian, A. (2022). Menentukan Kepuasan Peserta Pelatihan Keselamatan Pertambangan Menggunakan Service Quality Model Dan Importance Performance Analysis.
[Https://Kelembentuk.Kemnaker.Go.Id](https://kelembentuk.kemnaker.go.id)

- Syavila, A., & Utomo, N. (2023). *Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima Di Stasiun Gubeng Pada Saat Penerapan New Normal*. <https://doi.org/10.25139/Jprs.V6i1.5004>
- Tri Amanda, Y., Saputra, A., Pamungkas, I., & Kusuma, I. (2021). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Pada Pt. Pln (Persero) Area Meulaboh*. www.jurnal.utu.ac.id/jo optimalisasi
- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Quality Function Deployment (Qfd). *Jurnal Intech Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 5(2), 43–50. <https://doi.org/10.30656/Intech.V5i2.1675>
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus :Jne Jhoni Anwar Kota Padang)*.
- Zahra, P., & Hanifa, F. H. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021 Service Quality Analysis Using Importance Performance Analysis Method (Ipa) Study In Plasa Telkom Putri Hijau Medan Visitors Years 2021*.