

ABSATRAK

Transportasi darat paling aman yaitu kereta api jika dibandingkan dengan transportasi darat yang lain, dikarenakan kereta api memiliki jalur khusus yang berbasis rel sehingga tingkat kecelakaan yang terjadi lebih rendah. Penelitian ini dikhususkan pada penumpang kereta api Lodaya dengan tujuan untuk mengategorikan atribut- atribut pelayanan berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan penggunanya dengan menggunakan metode Kano. Sebagai salah satu sarana transportasi umum, penggunaan kereta api banyak diminati serta terkenal di kalangan masyarakat. Oleh sebab itu sebagai salah satu perusahaan yang berorientasi pada jasa pelayanan transportasi darat yang memberikan layanan penumpang dan barang dilakukan oleh, PT. Kereta Api Indonesia (Persero), guna meningkatkan aktivitas sosial masyarakat. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap tingkat kepuasan konsumen kereta api Lodaya bahwa dari 5 dimensi pelayanan yang dikembangkan menjadi 24 atribut pelayanan, terdapat 17 atribut pelayanan kategori one dimensional, 4 atribut pelayanan kategori must be, 2 atribut pelayanan kategori reverse, dan 1 atribut pelayanan kategori indifferent.

Kata kunci : atribut pelayanan, metode kano, tingkat kepuasan

ABSTRACT

The safest land transportation is the train when compared to other land transportation, because the train has a special rail-based track so that the accident rate is lower. This study is devoted to Lodaya train passengers with the aim of categorizing service attributes based on how well the product or service is able to satisfy the needs of its users by using the Kano method. As a means of public transportation, the use of trains is in great demand and well-known among the public. Therefore, as one of the companies that are oriented towards land transportation services that provide passenger and goods services, PT. Kereta Api Indonesia (Persero), in order to increase community social activities. Based on the results of the analysis that has been carried out on the level of customer satisfaction at Api Lodaya that from the 5 service dimensions developed into 24 service attributes, there are 17 one-dimensional category service attributes, 4 must be service attributes, 2 reverse category service attributes, and 1 service attribute category indifferent.

Keywords: service attribute, canoe method, level of satisfaction