

Perancangan service blueprint layanan berbasis self-service technology (SST) Stasiun Kereta Api (KA) Bandara Soekarno-Hatta = Designing service blueprint of self service technology (SST) based service of airport railway station

Arsila Chairunnisa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20472589&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRACT

KA Bandara Soekarno-Hatta merupakan sebuah alternatif transportasi publik baru ditengah permasalahan kemacetan yang terbukti memunculkan antusiasme yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Terlepas dari antusiasme masyarakat terhadap pengoperasian kereta, keluhan dan saran pengguna banyak bermunculan mengenai layanannya. Penelitian ini mencoba memberikan rekomendasi rancangan layanan Stasiun KA Bandara untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan metode SSTQual, model Kano, QFD dan service blueprinting. Berdasarkan integrasi metode SSTQual dan model Kano, terdapat 12 atribut layanan yang termasuk kedalam kategori attractive yang perlu diprioritaskan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. 12 atribut tersebut diterjemahkan ke dalam persyaratan teknis untuk mendapatkan inovasi; inovasi yang akan digunakan dalam service blueprint. Melalui hasil penelitian didapatkan 10 technical requirement yang perlu diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Technical requirement tersebut kemudian dirinci dalam tindakan operasional yang dipetakan dalam service blueprint.

ABSTRACT

Soekarno Hatta Airport Railway is a new public transportation alternative in the middle of traffic problem which is proved to have generated high enthusiasm for the services provided. Regardless of the public 39s enthusiasm for the train operation, complaints and suggestions of many users sprang up regarding its services. This study attempts to recommend the design of the Airport Railway Station service to improve user satisfaction by using SSTQual method, Kano Model, QFD and service blueprinting. Based on SSTQual and Kano model integration, there are 12 service attributes belongs to the attractive category that need to be prioritized in increasing user satisfaction. 12 attributes are translated into technical requirements to obtain innovations to be used in the service blueprint. Through this research, we get 10 technical requirement which need to be applied to improve user satisfaction. The technical requirement is then detailed in operational actions to be mapped in the service blueprint.