

# Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang pada Stasiun Manggarai dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) = Analysis of Passenger Satisfaction Level in Manggarai Station with Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI)

Dendriyasih Dinakara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20523683&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Stasiun Manggarai merupakan stasiun yang melayani rute KRL Commuter Line, KA Bandara, dan KA Jarak Jauh. Stasiun Manggarai direncanakan menjadi stasiun sentral. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang pada tingkat pelayanan yang diberikan Stasiun Manggarai. Responden untuk penelitian ini adalah penumpang pada Stasiun Manggarai. Sampel yang digunakan untuk penelitian sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah observasi secara langsung dan perbandingan dengan Standar Pelayanan Minimum No. 63 Tahun 2019. Penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan secara online. Hasil dari kuesioner diolah dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil analisis, Stasiun Manggarai memenuhi tingkat kesesuaian berdasarkan SPM sebesar 75,76%. Dari metode IPA, tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 84,99% pada sebelum Switch Over ke-5 dan sebesar 68,70% pada setelah Switch Over ke-5. Hasil ini menunjukkan tingkat kesesuaian sebelum SO ke-5 termasuk tinggi, sementara setelah SO ke-5 termasuk kategori sedang. Dari hasil metode CSI juga didapatkan nilai 72% pada sebelum Switch Over ke-5 dan sebesar 71% pada setelah Switch Over ke-5. Kedua nilai ini menunjukkan bahwa penumpang merasa puas pada tingkat pelayanan Stasiun Manggarai. Namun, masih terdapat pelayanan yang harus ditingkatkan berdasarkan posisi atribut pelayanan yang berada pada kuadran A.

.....Manggarai Station serves KRL Commuter Line, Airport Train, and Long-distance Train routes. Manggarai Station is planned to be a central station. This study aims to determine the passenger satisfaction level of the services provided by Manggarai Station. Respondents for this study were passengers in Manggarai Station. The sample used for the study was 100 respondents. The method used for data collection is direct observation and comparison with Minimum Service Standard No. 63 of 2019, also an online questionnaire was distributed to respondents. The results of the questionnaire were processed using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. Based on the results of the analysis, Manggarai Station meets the level of conformity based on the SPM of 75.76%. From the IPA method, the level of service suitability is 84.99% before the 5th Switch Over and 68.70% after the 5th Switch Over. These results indicate that the level of conformity before the 5th SO is high, while after the 5th SO, it is in the medium category. From the results of the CSI method, it obtained a value of 72% before the 5th Switch Over and 71% after the 5th Switch Over. These two values indicate that passengers are satisfied with the services provided by Manggarai Station. However, there are still services that must be improved based on the position of service attributes that are in quadrant A.