

**PRIORITAS PENANGANAN ATRIBUT PELAYANAN MODA TRANSPORTASI
KERETA API BANDARA MINANGKABAU EKSPRES**

Nama : Silphia Almunika
NPM : 1410015311062
Email : silphia_almunika@yahoo.com
Pembimbing I : Fidel Miro SE, MStr
Pembimbing II : Dr. Era Triana, ST, M.Sc

Abstrak

Kereta Api Minangkabau Ekspres merupakan moda transportasi baru menuju Bandara Internasional Minangkabau. Setiap bulannya mengalami peningkatan jumlah penumpang. Dengan meningkatnya jumlah penumpang setiap bulannya maka Kereta Api Minangkabau Ekspres perlu menyediakan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi penumpang. Maka untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan Kereta Api Minangkabau Ekspres perlu dilakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan melalui penilaian terhadap atribut-atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Pada tahapan pengumpulan data metode yang digunakan adalah survei primer berupa wawancara, foto, observasi dan survey sekunder. Penelitian ini menggunakan metode *CSI (Customer Satisfaction Index)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan mengetahui prioritas perbaikan pelayanan dengan menggunakan metode *IPA (Importance Performance Analysis)*. Berdasarkan analisis *CSI (Customer Satisfaction Index)* Kereta Api Minangkabau Ekspres memiliki nilai 0,78 yang berada pada kategori puas. Berdasarkan hasil analisis *IPA (Importance Performance Analysis)* Atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah layanan penjualan tiket di stasiun dengan tingkat kesesuaian 96%. Atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah rak bagasi bagi barang bawaan penumpang dengan tingkat kesesuaian 65%. Atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki pada Kereta Api Bandara Internasional Minangkabau berupa musholla di stasiun, Informasi gangguan perjalanan kereta api di stasiun dan kereta api dan rak bagasi di kereta api.

Kata Kunci : Atribut Pelayanan, CSI dan IPA