

## ABSTRAKSI

Transportasi adalah sarana manusia untuk memindahkan sesuatu, baik manusia atau benda dari suatu tempat ke tempat lain dengan ataupun tanpa mempergunakan alat bantu. Transportasi berfungsi untuk mengatasi kesenjangan jarak dan komunikasi antara tempat asal dan tempat tujuan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang perhubungan. Layanan kereta api PT Kereta Api Indonesia (Persero) tersebar di Sumatera (Aceh, Lampung, Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Sumatera Barat) dan seluruh pulau Jawa. Pada tahun 2009 dan 2011, Layanan Kereta Api di Lampung mengalami penurunan. Bahkan pada tahun 2005 PT KAI (Persero) Bandar Lampung tidak mengoperasikan lagi salah satu kereta penumpang, karena terjadinya penurunan penumpang. Oleh karena itu, perusahaan harus segera melakukan perbaikan Kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

Proses perbaikan kualitas layanan Kereta Api Limex Sriwijaya Kelas Bisnis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Blitz* QFD. Dengan metode *Blitz* QFD, perusahaan lebih cepat dalam proses pengembangan produk atau jasanya, karena metode tersebut menggabungkan beberapa *voice of customers* dengan *Maximum Value Table* yang dapat menerjemahkan *critical customer needs* pelanggan ke dalam bentuk persyaratan solusi, desain dan *project*. *Blitz* QFD menawarkan konsep perbaikan yang lebih efisien sehingga perbaikan produk atau jasa yang dilakukan oleh perusahaan bisa lebih akurat karena hanya berfokus pada *top critical customer needs*.

Berdasarkan hasil wawancara penumpang dan dari jurnal Cavana dan Corbett diperoleh 28 atribut kebutuhan yang akan memengaruhi kualitas layanan Kereta Api Limex Sriwijaya Kelas Bisnis. Hasil pengolahan data menggunakan metode AHP diperoleh 10 atribut kebutuhan yang merupakan *top critical customer needs* dengan ranking tertinggi. Selanjutnya kesepuluh atribut kebutuhan tersebut diterjemahkan ke dalam solusi teknis dan *project* menggunakan *Maximum Value Table* untuk selanjutnya diberikan rekomendasi kepada PT KAI (Persero) Bandar Lampung. Rekomendasi tersebut yakni pengadaan rambu-rambu kebersihan dan pengadaan kotak sampah di kereta, memberikan pengarahan kepada petugas kebersihan, membuat sistem informasi di kereta, *maintenance* fasilitas secara rutin, pembelian tiket *online* dan menambah tempat pembelian tiket kereta api, penambahan kapasitas angkut, rekrutasi petugas keamanan dan kebersihan, pelatihan petugas keamanan.

Kata kunci: Proses Perbaikan Kualitas, *Blitz* QFD, Kereta Api