

ABSTRAKSI

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan jasa transportasi kereta api yang berdiri sejak 28 september 1945. PT. KAI mempunyai peluang besar untuk memonopoli pasar kereta api. Namun pada Agustus hingga Oktober 2011 keluhan penumpang terus meningkat. Hal ini mengharuskan PT. KAI untuk melakukan peningkatan dan perbaikan layanan.

PT. KAI akan meningkatkan dan memperbaiki pelayanan Stasiun lebih dahulu. Hal ini karena Stasiun merupakan *interface* pertama yang akan dilihat penumpang saat akan menggunakan jasa transportasi Kereta Api. Untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan, PT. KAI memerlukan metode pengukuran pelayanan untuk perbaikan layanan Stasiun. Untuk melakukan perbaikan tersebut PT. KAI perlu melakukan perancangan evaluasi dan pengukuran dengan metode Integrasi *Importance Performance Analysis* dan Model KANO.

Metode Integrasi *Importance Performance Analysis* dan Model KANO berfungsi untuk mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh PT. KAI. Oleh karena itu dengan metode ini PT. KAI dapat mengetahui prioritas perbaikan pelayanan khususnya di Stasiun. Hal ini tentunya memudahkan PT. KAI dalam melakukan perbaikan pelayanan yang akan dilakukan.

Metode Integrasi *Importance Performance Analysis* dan Model KANO merupakan gabungan dari matriks IPA dan kategori KANO. Hasil dari matriks IPA adalah membedakan atribut layanan menjadi 4 kuadran, yaitu kuadran 1 *keep up the good work*, kuadran 2 *possible overkill*, kuadran 3 *low priority*, dan kuadran 4 *concentrate here*. Kemudian model KANO mempunyai 6 kategori KANO, yaitu kategori *attractive*, *must be*, *one-dimensional*, *indifferent*, *reverse*, dan *questionable*. Integrasi *Importance Performance Analysis* dan Model KANO menghasilkan prioritas perbaikan berdasarkan prioritas IPA dan prioritas KANO. Prioritas IPA adalah kuadran 4 lebih diprioritaskan dari kuadran 1, sedangkan 2 kuadran lainnya tidak perlu dilakukan perbaikan. Atribut layanan pada kuadran 4 merupakan atribut layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kenyataan kinerja yang rendah. Kemudian atribut layanan pada kuadran 1 merupakan atribut layanan dengan tingkat kepentingan tinggi dan diimbangi dengan tingkat kenyataan kinerja yang tinggi pula.

Prioritas KANO adalah kategori *Must be*, kemudian *One-dimensional*, kemudian yang terakhir *Attractive*. Atribut layanan pada kategori *Must be* merupakan atribut layanan yang jika ada, penumpang akan merasa biasa saja, namun jika tidak ada, penumpang akan merasa kecewa. Atribut layanan pada kategori *One-dimensional* merupakan atribut layanan yang jika ada, penumpang akan merasa sangat senang, namun jika tidak ada, penumpang akan merasa kecewa. Kemudian Atribut layanan pada kategori *Attractive* merupakan atribut layanan yang jika ada, penumpang akan merasa sangat senang, namun jika tidak ada, penumpang akan merasa biasa saja.

Kata kunci : *Importance Performance Analysis*, Model KANO, Integrasi *Importance Performance Analysis* dan Model KANO