

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena jumlah pengguna transportasi tertinggi pada 2018 adalah transportasi kereta api, tetapi masih ada beberapa konsumen yang merasa kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan PT.KAI khususnya DAOP II.

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk diperhatikan oleh PT.KAI Daop II, mengetahui dan menganalisis atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk dipertahankan oleh PT.KAI Daop II, mengetahui dan menganalisis atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh PT.KAI Daop II.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan studi deskriptif melalui media kuesioner dari populasi penumpang PT.KAI Daop II dengan sampel 100 responden. Kuesioner yang dibagikan ke responden menggunakan skala pengukuran likert yang dilengkapi dengan berbagai teknik pengumpulan data. Sedangkan, dari segi pengujian penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas dengan metode yang digunakan yaitu model kano.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan terdapat empat atribut layanan PT.KAI Daop II yang masuk ke dalam kategori *Must be*, tujuh belas atribut layanan PT.KAI Daop II yang masuk ke dalam kategori *One Dimensional*, dan satu atribut layanan PT.KAI Daop II yang masuk ke dalam kategori *Attractive*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Model Kano