

## ABSTRAK

Pelayanan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk menempatkan hasil pelayanan yang lebih unggul dari pada pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu yaitu dengan memberikan serta memenuhi pengharapan yang mereka terima. Pelanggan memilih perusahaan yang menyediakan pelayanan berdasarkan pengharapan dan setelah menikmati pelayanan tersebut mereka cenderung akan membandingkan dengan apa yang mereka harapkan.

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi, harapan, serta tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya KRD Baraya Geulis kelas Patas (jurusan Bandung-Cicaengka) untuk Daerah Operasi 2 Bandung dan untuk mengetahui unsur-unsur yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan sampel penumpang KRD Baraya Geulis. Analisis data menggunakan Penilaian Tingkat Kepuasan (Tki) dan Analisis *Importance-Performance*.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan/persepsi penumpang dianggap baik dengan persentase sebesar 73,76%. Harapan penumpang yang terdapat pada kuesioner dianggap sangat penting karena memiliki persentase sebesar 91,92%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan, diperoleh tingkat kepuasan penumpang KRD Baraya Geulis adalah sebesar 80,34%.

Pada analisis *Importance-Performance* terdapat beberapa perbaikan yang harus dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu pada atribut: (1) Pegawai memahami kebutuhan khusus (ibu hamil, anak kecil, penyandang cacat/*disability*), (2) Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara tepat, (3) Keamanan barang bawaan penumpang.