

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus Pada Layanan PT. MRT Jakarta)

Sella Ayu Lestari

ABSTRAK

Kota Jakarta, sebagai pusat pemerintahan dan bisnis, menghadapi kompleksitas mobilitas yang dipicu oleh pertumbuhan penduduk dan masalah kemacetan. Untuk mengatasi tantangan ini, dilakukan inovasi dalam sektor transportasi, termasuk pembangunan MRT. Dampak pandemi COVID-19 secara signifikan mempengaruhi pola pergerakan masyarakat dan penggunaan transportasi umum. Survei menunjukkan bahwa pandemi menyebabkan penurunan drastis dalam penggunaan transportasi umum, termasuk MRT Jakarta. Meskipun ada tren pemulihan setelah tiga tahun pandemi, jumlah pelanggan belum mencapai tingkat pra-pandemi. Tujuan penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT. MRT Jakarta. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang melibatkan 97 responden pelanggan MRT Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan rata – rata nilai gap keseluruhan sebesar -0,51, mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan oleh PT. MRT Jakarta kurang memenuhi atau bahkan berada di bawah harapan pelanggan. Hasil *Importance Performance Analysis* mengidentifikasi atribut pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan dengan gap tertinggi yaitu ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman sebesar -0,82 dan keramahan dan kesopanan petugas sebesar -0,80.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, *Mass Rapid Transit*

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus Pada Layanan PT. MRT Jakarta)

Sella Ayu Lestari

ABSTRACT

Jakarta, as the center of government and business, faces the complexity of mobility triggered by population growth and traffic problems. To address these challenges, innovations have been made in the transportation sector, including the development of the MRT. The significant impact of the COVID-19 pandemic has influenced the mobility patterns of the public and the use of public transportation. Surveys indicate a drastic decrease in the use of public transportation, including MRT Jakarta, due to the pandemic. Although there is a recovery trend after three years of the pandemic, the number of customers has not reached pre-pandemic levels. The aim of this research is to measure customer satisfaction with the quality of services provided by PT. MRT Jakarta. Data collection was conducted through a questionnaire involving 97 MRT Jakarta customers. This study utilizes the Service Quality (SERVQUAL) method and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the SERVQUAL method show an overall average gap value of -0.51, indicating that the services provided by PT. MRT Jakarta fall short of or even below customer expectations. The Importance Performance Analysis results identify attributes in Quadrant I as the top priority for improvement, with the highest gaps being cleanliness and comfort of toilets at -0.82 and the friendliness and courtesy of the staff at -0.80.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis, Mass Rapid Transit*