

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN LRT JABODEBEK
BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

Khusnul Khotimah

ABSTRAK

Dalam rangka mendukung masyarakat dalam peralihan penggunaan kendaraan pribadi menjadi transportasi umum, pemerintah telah berupaya melengkapi moda transportasi umum. Salah satunya adalah LRT Jabodebek yang telah beroperasi mulai Agustus 2023 lalu. Setiap pelanggan tentunya memiliki penilaian terhadap kualitas layanan yang telah didapatkannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan dan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan LRT Jabodebek. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* merupakan pendekatan yang digunakan pada penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pada 38 atribut kualitas layanan LRT Jabodebek. Terdapat 8 atribut layanan yang menjadi prioritas bagi LRT Jabodebek untuk ditingkatkan. Ketidakpuasan pelanggan terhadap atribut-atribut tersebut dianalisis dengan menggunakan *Fault Tree Analysis* (FTA) untuk mengetahui akar penyebabnya. Usulan perbaikan diberikan dengan menggunakan metode 5W-1H yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan LRT Jabodebek.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis*

***A PROPOSAL TO IMPROVE THE QUALITY OF LRT JABODEBEK
SERVICES BASED ON CUSTOMER SATISFACTION USING SERVICE
QUALITY AND IMPORTANCE PERFORMANCE METHODS***

Khusnul Khotimah

ABSTRACT

In order to support the public in transitioning from using private vehicles to public transportation, the government has made efforts to complement public transportation modes. One of them is the LRT Jabodebek which has been operating since August 2023. Every customer certainly has an assessment of the quality of the service they receive. This research aims to measure customer satisfaction and evaluate the quality of services provided by the LRT Jabodebek. The Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis methods are the approaches used in this research. The research results show that there is a gap between expectations and perceptions of 38 attributes from LRT Jabodebek service quality. There are 8 service attributes that are priorities for the LRT Jabodebek to be improved. Customer dissatisfaction with these attributes is analyzed using Fault Tree Analysis (FTA) to determine the root cause. Improvement proposals are provided using the 5W-1H method which is expected to improve the quality of LRT Jabodebek services.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis*