

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA STASIUN
SUDIRMAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN PERANCANGAN
STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN BERDASARKAN
PERBANDINGAN METODE IPA DAN PGCV**

Jeffica Risti

ABSTRAK

Perubahan status Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta menjadi Provinsi Daerah Khusus Jakarta tak mengubah kenyataan bahwa Jakarta tetap menjadi pusat perekonomian nasional, menjadi pusat daerah penyangga yang memiliki beragam moda transportasi. Salah satunya ialah Commuter Line atau Kereta Rel Listrik (KRL). Stasiun Sudirman yang merupakan stasiun KRL yang berada tepat pada lingkup Central Business Dristrik Daerah Khusus Jakarta yang termasuk dalam salah satu stasiun tersibuk. Dengan itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penilaian kepuasan para penggunanya dengan menggunakan metode CSI yang didapatkan hasil indeks penilaian kepuasan sebesar 57.08%. Serta perancangan strategi peningkatan kepuasan berdasarkan perbandingan metode IPA dan PGCV, yang dimana didapatkan hasil 8 atribut pelayanan yang berada pada kuadran pertama pemetaan diagram IPA dan diurutkan berdasarkan hasil indeks PGCV. Urutan pertama perbaikan yang diusulkan perbaikan adalah atribut Ketersediaan fasilitas area stasiun yang mencukupi jumlah pengguna (Contoh: area peron yang cukup, ketersediaan lift/eskalator yang cukup, jumlah mesin tiket pada gate yang mencukupi) yang mendapatkan nilai PGCV sebesar 16.7 dengan tingkat kesesuaian IPA sebesar 32,6%, dengan usulan strategi melakukan perluasan atau penambahan fasilitas peron, lift, eskalator, dan mesin tiket yang menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan apabila tidak dapat melakukan penambahan, lakukan pemeliharaan secara berkala untuk perawatan fasilitas yang sudah ada

Kata Kunci : Commuter Line, CSI, IPA, PGCV

**MEASUREMENT OF SUDIRMAN STATION USER SATISFACTION
LEVEL USING CSI METHOD AND DESIGN OF SATISFACTION
IMPROVEMENT STRATEGY BASED ON COMPARISON OF IPA AND
PGCV METHODS**

Jeffica Risti

ABSTRACT

The change in status of the Special Capital Region of Jakarta Province to the Special Region of Jakarta Province does not change the fact that Jakarta remains the center of the national economy, becoming the center of the buffer zone that has various modes of transportation. One of them is the Commuter Line or Electric Rail Train (KRL). Sudirman Station, which is a KRL station located right in the scope of the Central Business District of the Special Region of Jakarta, is one of the busiest stations. With that, this study aims to determine how the satisfaction assessment of its users is using the CSI method which obtained a satisfaction assessment index result of 57.08%. As well as designing a strategy to increase satisfaction based on a comparison of the IPA and PGCV methods, which obtained the results of 8 service attributes that are in the first quadrant of the IPA diagram mapping and sorted based on the results of the PGCV index. The first order of improvements proposed for improvement is the attribute of Availability of station area facilities that are sufficient for the number of users (Example: sufficient platform area, availability of sufficient lifts/escalators, sufficient number of ticket machines at the gate) which received a PGCV value of 16.7 with an IPA conformity level of 32.6%, with a proposed strategy of expanding or adding platform facilities, lifts, escalators, and ticket machines that are adjusted to user needs and if additions cannot be made, carry out periodic maintenance for the maintenance of existing facilities.

Keywords : Commuter Line, CSI, IPA, PGCV