

**Kajian Kualitas Layanan Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan Menggunakan Integrasi Metode IPA dan Metode Kano. (Vieanda Intan Wardhani, NRP: 22-2015-034, , Dosen Pembimbing Dr. Dwi Prasetyanto Ir.,M.T.,2020, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Institut Teknologi Nasional - Bandung)**

**ABSTRAK**

*Saat ini, kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang cukup di gemari di Indonesia. Kereta api merupakan moda angkutan massal yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan, keselamatan dan ketepatan waktu bila dibandingkan dengan moda transportasi jalan raya seperti bus. Kereta api yang melayani rute Bandung-Jakarta salah satunya adalah KA Argo Parahyangan. Berdasarkan hal tersebut diperlukan evaluasi tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan KA Argo Parahyangan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Metode yang digunakan untuk penelitian yaitu, metode Importance Performance Analysis (IPA) dan metode Kano. Berdasarkan hasil dari analisis integrasi Metode IPA dan Kano terdapat 5 pelayanan yang harus di prioritaskan perbaikan pelayanannya, yaitu perbaikan fasilitas toilet di stasiun/didalam kereta, ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan, ketersediaan layanan pelanggan 24 jam dalam memberikan pelayanan baik memberikan solusi maupun menerima keluhan dari para pengguna jasa KA Argo Parahyangan, peningkatan kebersihan di dalam kereta. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan disarankan kepada pihak PT. KAI untuk meningkatkan kinerja atribut pelayanan yang belum memuaskan dan tetap mempertahankan atribut yang sudah baik untuk menambah kepuasan pengguna KA Argo Parahyangan.*

**Kata Kunci:** moda transportasi; tingkat kepuasan; tingkat kepentingan

**Study of Quality Service On Argo Parahyangan Train Using An Integration Of IPA And Kano Methods. (Vieanda Intan Wardhani, NRP: 22-2015-034, Perceptor Dr. Dwi Prasetyanto, Ir., M.T., Departemen of Civil Engineering, Faculty of Civil Engineering and Planning, National Institut of Technology)**

**ABSTRACT**

*In Indonesia, rail transportation become popular recently. Rail transportation is mass transportation that puts comfort, security, safety and punctuality in comparison with other land transportation modes. One of them is Argo Parahyangan, which serves the Jakarta-Bandung route. Based on that, an evaluation is needed regarding the level of satisfaction and the level of service importance according the service of user of Argo Parahyangan. The method used in this research are Importance Performance Analysis (IPA) method and Kano method. Based on analysis using the integration of IPA and Kano methods, there are 5 services that need to be prioritize of improvements, i.e repairs to toilet facilities at station and trains, availability of safety insurance, availability of 24-hour customer service to provide solution to customer complaints and improvement of cleanliness on train. Based on the result of the analysis, it is recommended to PT.KAI to improve the service performance of service attributes that are considered unsatisfactory and maintain the quality of attributes that are already good to increase customer of Argo Parahyangan satisfaction.*

**Key words:** transportation modes; level of satisfaction; level of service important