

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG STASIUN KERETA API BANDARA YOGYAKARTA INTERNASIONAL AIRPORT

Aldo Ade Pratama ^[1] Ir. Danny Setiawan, S.T., M. Sc.^[2]

^[1]Program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Teknologi Yogyakarta

e-mail : ^[1]aapratama52@gmail.com ^[2]danny.setiawan@staff.uty.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Analisis Kepuasan penumpang Stasiun Kereta Api Bandara Yogyakarta Internasional Airport yang dimana dengan beroperasinya kereta api bandara dapat memudahkan perjalanan bagi pengguna kereta api bandara ini, jarak tempuh menuju Bandara Yogyakarta Internasional Airport lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan transportasi umum lainnya yang dapat memakan waktu berjam-jam bila terjadi kemacetan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik pengguna angkutan kereta api Bandara Yogyakarta Internasional Airport dan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan stasiun kereta api bandara Yogyakarta internasional airport. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *importance performance analysis (IPA)* yang dikembangkan oleh John A Martilla dan John C. James digunakan untuk menilai kepentingan dan harapan dari kinerja penyedia jasa serta tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap layanan yang mereka dapatkan. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian adalah Karakteristik penumpang menurut jenis kelamin pada penelitian ini diketahui perempuan berjumlah 55 penumpang sementara laki-laki 45 penumpang, karakteristik dalam segi usia didominasi oleh usia 20-30 tahun sebanyak 46 penumpang, dengan karakteristik tingkat Pendidikan terbanyak S1 sebanyak 46 penumpang, pegawai swasta sebanyak 29 penumpang, 34 penumpang dengan penghasilan perbulan Rp.2.000.000-Rp.4.000.000 , 46 penumpang dengan frekuensi perjalanan 1 bulan sekali, dan 38 penumpang dengan tujuan perjalanan bekerja. Sedangkan Berdasarkan analisis kinerja dengan menggunakan metode IPA dengan diagram kartesius, diperoleh atribut-atribut di stasiun yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkat kinerjanya, atribut-atribut tersebut diantaranya adalah terdapat P3K, petugas tanggap dalam memenuhi permintaan, terdapat juga atribut yang dianggap sudah memenuhi kepuasan penumpang diantaranya, pemesanan tempat duduk dapat dilakukan secara langsung maupun online, frekuensi keberangkatan, ketepatan waktu keberangkatan, dan petugas berbicara dengan tutur kata yang sopan dan mudah dimengerti.

Kata Kunci : *importance performance analysis (IPA)* , Karakteristik Pengguna, kepuasan penumpang, Stasiun.

ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION AT YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT TRAIN STATION

Aldo Ade Pratama^[1] Ir. Danny Setiawan, S.T., M. Sc.^[2]

^[1] *Civil Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology*

University of Technology Yogyakarta

e-mail : ^[1] aapratama52@gmail.com ^[2] danny.setiawan@staff.uty.ac.id

ABSTRACT

This study discusses the Analysis of Passenger Satisfaction at the Yogyakarta International Airport Railway Station where the operation of the airport train can facilitate travel for airport train users. The distance to Yogyakarta International Airport is faster than using other public transportation which can take hours if there is traffic jam. The purpose of this study was to determine the characteristics of users of the Yogyakarta International Airport rail transport and to determine the level of passenger satisfaction with the service performance of the Yogyakarta International Airport train station. The method used in this study is the importance performance analysis (IPA) developed by John A Martilla and John C. James. It is used to assess the importance and expectations of the performance of service providers and the level of satisfaction felt by users with the services they get. Data collection techniques through observation, interviews, questionnaires and documentation. The results of the study were the characteristics of passengers according to gender in this study it was found that there were 55 female passengers while 45 male passengers, characteristics in terms of age were dominated by 20-30 year olds with 46 passengers, with the most education level characteristics S1 totaling 46 passengers, private employees as many as 29 passengers, 34 passengers with a monthly income of Rp. 2,000,000-Rp. 4,000,000, 46 passengers with a frequency of traveling once a month, and 38 passengers with the purpose of traveling for work. Meanwhile, based on performance analysis using the IPA method with Cartesian diagrams, the attributes at the station that need to be prioritized for the level of performance are obtained, these attributes include first aid, responsive officers in fulfilling requests, there are also attributes that are considered to have fulfilled passenger satisfaction Among them, seat reservations can be made in person or online, the frequency of departures, the exact time of departure, and the staff speak polite and easy-to-understand words.

Keywords: *importance performance analysis (IPA), user characteristics, passenger satisfaction, stations.*