

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja yang selama ini dilakukan oleh para karyawan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IV Semarang yang bertugas di dalam kereta api Argo Muria sudah dapat memenuhi harapan penumpangnya sehingga penumpang yang menggunakan jasa angkutan transportasi kereta api tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IV Semarang yang bertugas di dalam kereta api Argo Muria.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan indikator indikator pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan indikator-indikator pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa variabel yang kemudian diturunkan ke dalam beberapa dimensi dan indikator untuk mengetahui kepuasan penumpang Kereta Api Argo Muria sudah dinilai memuaskan dan sangat memuaskan oleh penumpang sehingga kinerjanya perlu dipertahankan dan beberapa ada yang perlu ditingkatkan. Namun ada beberapa hal yang dinilai cukup memuaskan dan sangat mendesak untuk ditingkatkan kinerjanya seperti kebersihan toilet di dalam kereta dan ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan. Apabila ada perbaikan yang segera dilakukan terhadap kedua hal ini, hal ini dapat meningkatkan kepuasan penumpang sehingga penumpang merasa lebih nyaman menggunakan jasa angkutan kereta api ini.

Kata Kunci : Analisis Layanan Jasa, Kepuasan Konsumen, *Importance Performance Analysis*