

ABSTRAK

Heri Sutanto

**Pembimbing : Widya Tri Astuti, SE. M.Si.
: Dra. Yekti Utami, M.Si.**

Penelitian ini berjudul “Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Jasa kereta api eksekutif Lodaya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang dilihat dari persepsi pelayanan jasa (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible*) Kereta Api Eksekutif Lodaya dan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang dilihat dari tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan penumpang Kereta Api Eksekutif Lodaya. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis*. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa kebanyakan responden menilai *reliability* Kinerja dan Kepentingan pelayanan Kereta Api Eksekutif Lodaya, Sangat Puas (3,68 dan 3,54 atau $KP < Kinerja$), responden menilai *responsive* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Kereta Api Eksekutif Lodaya, Sangat Puas (4,18 dan 4,03 atau $KP < Kinerja$), responden menilai *assurance* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Kereta Api Eksekutif Lodaya, Sangat Puas (3,68 dan 3,66 atau $KP < Kinerja$), responden menilai *emphathy* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Kereta Api Eksekutif Lodaya, Sangat Puas (3,78 dan 3,65 atau $KP < Kinerja$), dan responden menilai *tangible* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Kereta Api Eksekutif Lodaya, Sangat Puas (3,74 dan 3,59 atau $KP < Kinerja$). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen puas terhadap pelayanan jasa yang ditinjau dari *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible* Kereta Api Eksekutif Lodaya sudah baik. Hasil analisis kesesuaian *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa aspek *reliability* (104,0%), *responsive* (102,2%), *assurance* (100,5%), *emphathy* (103,6%), dan *tangible* (104,2%) sudah memiliki tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan penumpang di Kereta Api Eksekutif Lodaya (102,8%). Hal ini berarti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan dari dimensi tersebut sudah sesuai dengan kepentingan penumpang di Kereta Api Eksekutif Lodaya atau penumpang di Kereta Api Eksekutif Lodaya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Kereta Api Eksekutif Lodaya.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Persepsi Pelayanan