

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan bagi perusahaan jasa transportasi sangatlah penting karena dengan pelanggan merasa puas maka pelanggan tidak akan beralih pada perusahaan jasa transportasi lain. PT KAI sebagai salah satu perusahaan jasa transportasi sangat mengedepankan kepuasan pelanggan, maka dari itu jumlah penumpang kereta api dari tahun 2006 sampai 2009 meningkat terus. Tetapi pada tahun 2010 jumlah penumpang kereta api mengalami penurunan. Pelayanan terhadap penumpang dijadikan sebagai salah satu faktor terjadinya penurunan penumpang kereta api. Salah satu pelayanan terhadap penumpang adalah pelayanan saat berada diatas kereta api. Peningkatan pelayanan diatas kereta api sangat perlu dilakukan karena sangat penting dan berhubungan dengan kenyamanan penumpang saat menggunakan kereta api. Sehingga perlu adanya perbaikan pelayanan yang sudah ada saat ini dengan pelayanan yang baru yang sesuai dengan keinginan penumpang.

Untuk meningkatkan pelayanan diatas kereta api perlu adanya masukan dari para penumpang yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada penumpang kereta api. Hasil dari kuesioner akan dijadikan rancangan pelayanan diatas kereta api dengan menggunakan Quality Function Deployment (QFD).

Hasil dari analisis dengan QFD maka didapatkan rancangan pelayanan diatas kereta api yang sesuai dengan keinginan penumpang. Tidak semua keinginan penumpang yang ada pada kuesioner dapat masuk dalam rancangan pelayanan diatas kereta api yang baru ini karena memang tidak bisa direalisasikan. Rancangan pelayanan ini terdiri dari 34 pelayanan. Dengan rancangan pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan diatas kereta api sehingga dapat meningkatkan jumlah penumpang.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, pelayanan diatas kereta api, dan Quality Function Deployment (QFD).