

ABSTRAK

DKI Jakarta yang merupakan ibu kota Indonesia adalah kota dengan kemacetan lalu lintas nomor 7 di dunia. Oleh karena itu, pemerintah memberikan solusi transportasi massal dalam bentuk Mass Rapid Transportation (MRT) Jakarta dengan harapan dapat mengurai kemacetan dan menjadi transportasi yang aman dan nyaman bagi masyarakat. Namun, pada kenyataannya masih banyak keluhan tentang layanan yang diberikan oleh MRT Jakarta dan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendemonstrasikan Importance Performance Analysis sebagai alat pengambilan keputusan untuk industri transportasi dalam hal kepuasan pelanggan dan untuk menilai kinerja MRT Jakarta dalam memberikan layanan untuk memuaskan pelanggan. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dan metode Importance Performance Analysis untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan melalui pengukuran realitas dan harapan pelanggan. Sampel sebanyak 100 responden diperoleh berdasarkan kriteria pengambilan sampel yaitu hanya orang yang telah menggunakan MRT Jakarta setidaknya satu kali yang dapat mengisi kuesioner.

Berdasarkan hasil Analisis Deskriptif, realitas kepuasan pelanggan terhadap produk/layanan yang disediakan oleh MRT Jakarta secara keseluruhan berada dalam kategori "Baik" dengan nilai persentase sebesar 77,6%. Sementara itu, harapan kepuasan pelanggan pada produk/layanan yang disediakan oleh MRT Jakarta secara keseluruhan berada dalam kategori "Baik" dengan nilai persentase sebesar 79,7%. Dan berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA) dalam penelitian ini, perusahaan MRT Jakarta dapat memetakan ke dalam 4 kuadran seperti: perlu ditingkatkan, dipertahankan, dipertimbangkan, dan dikurangi sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. MRT Jakarta dapat menggunakan hasil dari Importance Performance Analysis ini untuk memperbaiki kinerja dengan memperhatikan atribut yang perlu diperbaiki, dipertahankan dan dialihkan sumber dayanya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis, MRT Jakarta.