

ABSTRAK

Ekonomi suatu negara sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah transportasi. Sektor ini memainkan peran penting dalam mendorong, mendukung, dan menggerakkan pertumbuhan ekonomi sebuah negara akibatnya sektor ini sangat berpengaruh pada semua aspek kehidupan di suatu negara. Semakin beragamnya perusahaan transportasi seperti kereta api, pesawat, busway, Go-Jek, Grab, Travel, Taxi, dan lain-lain, ada persaingan yang ketat di industri transportasi saat ini. Perusahaan harus terus memperbaiki layanan mereka untuk tetap bertahan dalam persaingan. Angkutan kereta api di Indonesia dikelola, disediakan, dan diawasi oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Ini berarti bahwa perusahaan PT.KAI harus memberikan layanan yang terbaik kepada calon penumpangnya. Dalam hal peningkatan pelayanan, penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang berkelanjutan. Pemasaran adalah aktivitas, serangkaian institusi dan proses menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan mempertukarkan tawaran (*offering*) yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat umum. *Service quality* adalah suatu keadaan dinamis yang terkait dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang minimal memenuhi atau bahkan melebihi *service quality* yang diharapkan. *Importance performance analysis* bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas jasa atau produk. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif pada metode *Importance performance analysis* (IPA) dengan sampelnya adalah pengguna jasa layanan kereta api di stasiun Bandung dan teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan terdapat di dalam kuadran A yang memiliki 7 indikator yakni Kebersihan toilet (X.6), Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terbaik pada penumpang (X.10), Keamanan dan kenyamanan pada saat naik dan turun kereta (X.18), Ketersediaan layanan bantuan petugas 24 jam (X.24), Ketersediaan lahan parkir (X.5), Petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan (X.25), Ketersediaan mesin tiket (X.2) dan Kecepatan petugas dalam merespon keluhan (X.14). Kinerja *service quality* yang dikategorikan baik terdapat pada kuadran B yaitu (X.1) kondisi stasiun dan gerbong kereta api, (X.9) ketepatan jadwal kereta, (X.13) kecepatan petugas saat dibutuhkan didalam kereta dan stasiun, (X.17) keamanan dan kenyamanan saat berada di stasiun maupun gerbong dan (X.23) kesediaan pegawai untuk melayani penumpang. Prioritas sebelum semua *service quality* dari stasiun Bandung dikatakan baik masih terdapat beberapa indikator yang harus diperbaiki saran untuk stasiun untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan yang dilakukan petugasnya serta meningkatkan kepuasan pengguna, stasiun ini harus melakukan beberapa langkah perbaikan berdasarkan hasil temuan penelitian ini.