

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI *COMMUTER LINE*  
LINTAS YOGYAKARTA – PALUR MENGGUNAKAN METODE *SERVICE  
QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(IPA)**

**Studi Kasus Pada PT Kereta *Commuter* Indonesia**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun Oleh :

Nama : Nasywa Talitha Putri Guritno Rosyadi

NIM : 22106060011

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2026**

# LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-938/Un.02/DST/PP.00.9/05/2026

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Commuter Line Lintas Yogyakarta - Palur Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus pada PT Kereta Commuter Indonesia

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NASYWA TALITHA PUTRI GURITNO ROSYADI  
Nomor Induk Mahasiswa : 22106060011  
Telah diujikan pada : Rabu, 13 Mei 2026  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Gunawan Budi Susilo, M.Eng.  
SIGNED

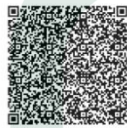
Valid ID: 6a0d043037288



Penguji I

Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T.,  
IPM., ASEAN Eng  
SIGNED

Valid ID: 6a0a834ea6e56



Penguji II

Ir. Taufiq Aji, S.T. M.T., IPM.  
SIGNED

Valid ID: 6a0608a7901e



Yogyakarta, 13 Mei 2026  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 6a0d242e28e7a

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

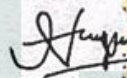
Nama : Nasywa Talitha Putri Guritno Rosyadi  
NIM : 22106060011  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi *Commuter Line* Lintas Yogyakarta – Palur Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 28 April 2026

Yang menyatakan



**Nasywa Talitha Putri Guritno Rosyadi**

22106060011

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalamu`alaikum wr.wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya maka kami pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Nasywa Talitha Putri Guritno Rosyadi

NIM : 22106060011

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi *Commuter Line* Lintas Yogyakarta – Palur Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kamu ucapkan terima kasih.

*Wassalamu`alaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 28 April 2026

Dosen Pembimbing Skripsi,

Gunawan Budi Susilo, M.Eng.

NIP. 19860423 201903 1 007

## MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dan (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

“Letakkan Aku (Allah) dalam hatimu, maka Aku (Allah) juga akan meletakanmu dalam hati-Ku”

(Q.S. Al-Baqarah: 152)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya serta atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan kemudahan dan kelancaran. Maka dari itu dengan rasa bangga penulis mengucapkan syukur dan terima kasih kepada:

1. Bapak Gunawan Budi Susilo M.Eng., selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah membantu dan membimbing penulis dengan penuh ketulusan, kesabaran, serta penuh semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak/Ibu Dekan dan seluruh staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Ibu Herninanjati Paramawardhani, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan ini. Terima kasih atas setiap ilmu dan nasihat yang telah diberikan, pengalaman berharga tersebut akan menjadi bekal penulis dalam menempuh perjalanan hidup ke depannya.
6. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, Ayahanda Guritno Agus Supadmo dan pintu surgaku Ibunda Titik Mulyaningsih yang telah memberikan kasih sayang, ketulusan, dan kesabaran yang tak terhitung telah membimbing penulis sejak masa kecil hingga mencapai bangku perguruan

tinggi. Terima kasih atas setiap Doa yang dipanjatkan, setiap nasihat yang diberikan, dan setiap pengorbanan yang mengiringi langkah penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi dan meraih gelar sarjana. Terima kasih pula atas cintanya yang tidak pernah berkurang dan dukungan yang tidak pernah berhenti menguatkan penulis sepanjang perjalanan pendidikan ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan dengan keberkahan dan kesehatan sepanjang usia. Aamiin.

7. Nenek penulis Pani Ningsih yang telah memberikan penulis dukungan dan pengingat penulis agar menyelesaikan studi tepat waktu. Terima kasih atas Doa yang selalu dipanjatkan, nasihat yang selalu diberikan sehingga dapat menjadi motivasi untuk penulis. Semoga Allah membalas ketulusan dengan keberkahan dan kesehatan sepanjang usia. Aamiin.
8. Adik-adik penulis, Rakha Ubaid Putra Guritno Rosyadi dan Althaf Ibaad Putra Guritno Rosyadi, yang selalu membuat penulis termotivasi untuk dapat belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif, baik dalam bidang akademik maupun non-akademik, serta berusaha menjadi panutannya dimasa yang akan datang kelak. Terima kasih telah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas cinta, doa, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
9. Seluruh keluarga besar Teknik Industri Angkatan 2022 (Rajendra) yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.
10. Dan yang terakhir dan terpenting, terima kasih kepada diri penulis sendiri, yang telah bertahan hingga saat ini disaat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri. Namun penulis tetap mengingat bahwa setiap langkah kecil

yang telah diambil adalah bagian dari perjalanan, meskipun terasa sulit dan lambat. Perjalanan menuju impian bukanlah lomba *sprint*, tetapi lebih seperti maraton yang memerlukan ketekunan, kesabaran, dan tekad yang kuat. Terima kasih sudah dapat bertahan dan mampu menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu. Apapun pilihan yang telah dipegang sekarang terima kasih sudah berjuang sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha sampai titik ini dan tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri penulis sendiri. Berbahagialah selalu adapun kekurangan dan kelebihan yang penulis miliki tetap berjuang untuk kedepannya.



## KATA PENGANTAR

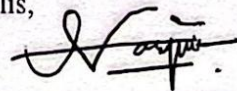
Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas curahan rahmat dan karunia-Nya yang membuat penulis mampu menyelesaikan laporan penelitian kerja praktik yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi *Commuter Line* Lintas Yogyakarta – Palur Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” dengan baik dan tepat waktu sebagai persyaratan dalam menyelesaikan studi Teknik Industri untuk mencapai gelar (S.T.).

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan guna mengetahui kualitas pelayanan *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur berdasarkan kepuasan pelanggan sebagai penumpang. Dari hasil yang didapatkan, nantinya akan ada usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang masih dirasa kurang oleh penumpang. Usulan perbaikan tersebut diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan di *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur sehingga penumpang merasa lebih puas dan nyaman saat menggunakan *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dengan ini maka penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semoga segala bentuk bantuan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Yogyakarta, 28 April 2026

Penulis,



Nasywa Talitha Putri Guritno Rosyadi

22106060011

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Batasan Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.2.2. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12

2.2.3. Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	12
2.2.4. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	13
2.2.5. <i>Fishbone Diagram</i> .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1. Objek Penelitian.....	16
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	16
3.3. Validitas dan Reliabilitas .....	18
3.4. Variabel Penelitian.....	21
3.5. Model Analisis.....	24
3.6. Diagram Alir Penelitian.....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1. Gambaran Umum <i>Commuter Line</i> .....	30
4.2. Hasil Analisis .....	33
4.2.4. Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	45
4.3. Pembahasan .....	57
4.4. Implikasi Manajerial.....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>L-1</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data jumlah penumpang <i>Commuter Line</i> Yogyakarta-Palur tahun 2024 dan 2025 .....	2
Gambar 2.1. Diagram Kartesius .....	14
Gambar 2.2. <i>Fishbone Diagram</i> .....	15
Gambar 3.1. Diagram Alir Pelaksanaan Penelitian .....	28
Gambar 4.1. Logo Perusahaan .....	30
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT KCI .....	33
Gambar 4.3. Diagram Kartesius .....	52
Gambar 4.4. <i>Fishbone Diagram Reliability 3</i> .....	54
Gambar 4.5. <i>Fishbone Diagram Empathy 13</i> .....	55
Gambar 4.6. <i>Fishbone Diagram Empathy 16</i> .....	56
Gambar 4.7. <i>Fishbone Diagram Tangible 20</i> .....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1. Klasifikasi Tingkat Reliabilitas .....	21
Tabel 3.2. Variabel dan Atribut Penelitian.....	22
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	35
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan frekuensi pengguna <i>Commuter</i> <i>Line</i> Lintas Yogyakarta-Palur.....	36
Tabel 4.5. Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	37
Tabel 4.6. Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	39
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Harapan .....	42
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas Persepsi .....	43
Tabel 4.9. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	46
Tabel 4.10. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	47
Tabel 4.11. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....	48
Tabel 4.12. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> .....	48
Tabel 4.13. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> .....	49
Tabel 4.14. Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.15. Kuadran Keseluruhan Dimensi .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1. Wawancara Bersama Pegawai PT KCI Daop 6 .....	L-1
Lampiran 1.2. Wawancara Bersama Penumpang KRL Lintas Yogyakarta Palur	L-3
Lampiran 1.3. Surat Izin Penelitian dari PT KCI.....	L-9
Lampiran 1.4. Kusioner.....	L-10
Lampiran 1.5. Dokumentasi.....	L-18
Lampiran 1.6. Hasil Kuesioner .....	L-20
Lampiran 1.7. Hasil SPSS 27.....	L-79



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI *COMMUTER LINE* LINTAS YOGYAKARTA-PALUR MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) STUDI KASUS PADA PT KERETA *COMMUTER* INDONESIA**

Nasywa Talitha Putri Guritno Rosyadi

NIM: 22106060011

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

**ABSTRAK**

*Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur yang dioperasikan PT Kereta *Commuter* Indonesia (PT KCI) merupakan salah satu moda transportasi publik berbasis rel yang mobilitas masyarakat di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta hingga Palur, Jawa Tengah, dengan jumlah penumpang mencapai 9.015.768 orang pada tahun 2025. Tingginya volume penumpang menuntut kualitas pelayanan yang optimal, namun masih terdapat perpaduan antara harapan dan pelanggan sehingga diperlukan evaluasi yang sistematis dan berbasis data. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur nilai kesenjangan persepsi dan harapan pelanggan berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan utama melalui *Importance Performance Analysis* (IPA), serta menganalisis faktor penyebab kesenjangan menggunakan diagram tulang ikan sekaligus menghasilkan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran. Pendekatan kuantitatif diterapkan melalui penyebaran kuesioner kepada 410 responden dengan tingkat keyakinan 95% dan *margin of error* 5%, dan data dianalisis menggunakan metode SERVQUAL, IPA, serta *fishbone diagram*. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata persepsi sebesar 4,158 dan harapan sebesar 4,138 sehingga menghasilkan nilai kualitas layanan (Q) sebesar 1,005 yang tergolong baik, di mana dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai tertinggi (Q = 1,019) sementara dimensi *Assurance* (Q = 0,997) dan *Empathy* (Q = 0,999) masih berada di bawah angka 1. Pemetaan IPA menempatkan empat atribut pada Kuadran A sebagai prioritas perbaikan utama, yaitu ketepatan waktu (RL3), intervensi petugas (EM13), tarif tiket sebanding dengan layanan yang diberikan (EM16), serta kebersihan stasiun dan kereta (T20), dan berdasarkan analisis *fishbone diagram* diperoleh rekomendasi strategi berupa modernisasi sistem persinyalan, pelatihan *service excellence*, evaluasi kebijakan tarif berbasis jarak, serta pengawasan kebersihan dan edukasi penumpang.

**Kata Kunci:** *kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, SERVQUAL, IPA, fishbone diagram, Commuter Line*

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVELS WITH THE QUALITY OF COMMUTER LINE TRANSPORTATION SERVICES ON THE YOGYAKARTA-PALUR ROUTE USING SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS  
CASE STUDY AT PT KERETA COMMUTER INDONESIA***

Nasywa Talitha Putri Guritno Rosyadi

NIM: 22106060011

*Industrial Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology  
Sunan Kalijaga Stante Islamic University, Yogyakarta*

---

***ABSTRACT***

*The Yogyakarta-Palur Commuter Line operated by PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI) is a rail-based public transportation mode that facilitates community mobility in the Special Region of Yogyakarta and Palur, Central Java, with a passenger count reaching 9,015,768 people in 2025. The high passenger volume demands optimal service quality, but there is still a mismatch between expectations and customer satisfaction, necessitating a systematic, data-driven evaluation. This study aims to measure the value of the gap in customer perception and expectations based on the five dimensions of Service Quality (SERVQUAL), identify service attributes that are the main priority for improvement through Importance Performance Analysis (IPA), and analyze the factors causing the gap using a fishbone diagram while producing recommendations for targeted improvements. A quantitative approach was applied by distributing questionnaires to 410 respondents with a 95% confidence level and a 5% margin of error, and data were analyzed using the SERVQUAL method, IPA, and fishbone diagram. The results showed an average perception score of 4.158 and an expectation score of 4.138, resulting in a service quality (Q) score of 1.005, which is considered good. The Responsiveness dimension received the highest score (Q = 1.019), while the Assurance (Q = 0.997) and Empathy (Q = 0.999) dimensions were still below 1. The IPA mapping placed four attributes in Quadrant A as the main improvement priorities: punctuality (RL3), officer intervention (EM13), ticket rates are commensurate with the services provided (EM16), and station and train cleanliness (T20). Based on the fishbone diagram analysis, strategic recommendations were obtained in the form of signaling system modernization, service excellence training, distance-based fare policy evaluation, and cleanliness supervision and passenger education.*

***Keywords:*** *customer satisfaction, service quality, SERVQUAL, IPA, fishbone diagram, Commuter Line*

# BAB I

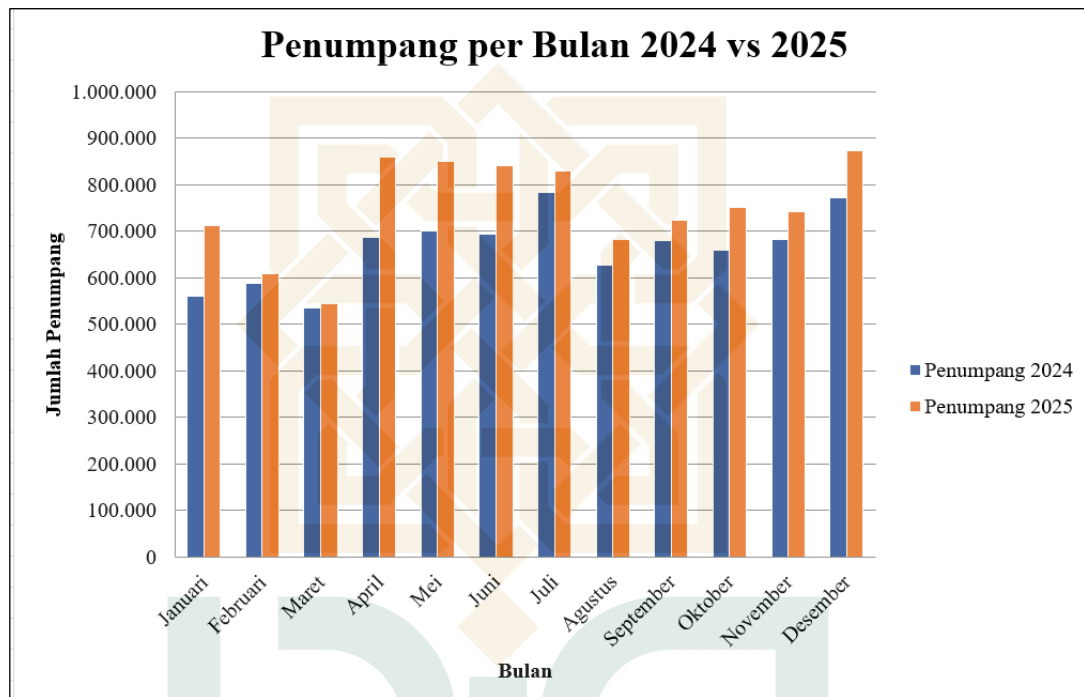
## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Mobilitas masyarakat sangat bergantung pada transportasi umum, terutama di daerah-daerah padat penduduk seperti Solo dan Yogyakarta (Anjani *et al.*, 2025). Untuk meningkatkan mobilitas publik, sistem transportasi harus mampu mengangkut penumpang dengan skala besar, tetapi harus menjamin aspek keamanan, kenyamanan, kecepatan, serta efisiensi agar mobilitas tetap tinggi (Berlian & Manullang, 2024). Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberlanjutan penggunaan moda transportasi oleh masyarakat dalam konteks transportasi massal. Guna memenuhi kebutuhan tersebut, PT Kereta Komuter Indonesia (KCI) mulai mengoperasikan Kereta Listrik (KRL) di *route* Yogyakarta-Palur sejak tahun 2021, menggantikan layanan Prambanan Ekspres (Prameks). Sistem transportasi massal berbasis kereta api ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Saputra *et al.*, 2025).

Secara umum, *Commuter Line* menawarkan berbagai keunggulan dibandingkan dengan transportasi pribadi, mulai dari waktu perjalanan yang dapat diandalkan, kapasitas angkut yang besar, biaya yang lebih terjangkau, hingga dampak yang lebih ramah lingkungan (Susilo & Na'at, 2022). Dengan melihat manfaat tersebut, *Commuter Line* diproyeksikan menjadi komponen penting dalam layanan publik yang memfasilitasi kegiatan ekonomi, pendidikan, dan pariwisata di Solo dan Yogyakarta. Pola penggunaan layanan *Commuter Line* di setiap stasiun, termasuk stasiun dengan volume penumpang tertinggi, tren pertumbuhan penumpang, dan kemacetan pada bulan-bulan tertentu yang dipengaruhi oleh faktor

musiman, dapat diidentifikasi berdasarkan data jumlah penumpang *Commuter Line* di rute Yogyakarta-Palur pada tahun 2024 dan 2025. Data ini dipakai sebagai dasar untuk menganalisis pentingnya mengevaluasi kualitas layanan *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur guna meningkatkan kepuasan pelanggan.



Gambar 1.1. Data jumlah penumpang *Commuter Line* Yogyakarta-Palur tahun 2024 dan 2025

Sumber : PT KCI (2026)

Berdasarkan tabel 1.1. Stasiun Solo Balapan (SLO), Stasiun Lempuyangan (LPY), dan Stasiun Yogyakarta (YK) termasuk pada 3 stasiun besar dari 13 stasiun lainnya. Data menunjukkan 13,17% pada tahun 2025, meningkat dari 7.966.701 penumpang pada tahun 2024 menjadi 9.015.768 penumpang. Bulan Juli dan Desember merupakan periode dengan kepadatan penumpang tertinggi, dipengaruhi oleh akhir tahun dan liburan sekolah, serta adanya destinasi wisata di sekitar stasiun tersebut. Adanya perluasan jalur ini menjadikan *Commuter Line* sebagai moda transportasi utama untuk mobilitas masyarakat di wilayah Yogyakarta, Klaten, Solo, dan Karanganyar. Akan tetapi, tingkat kepuasan

pelanggan yang optimal tidak selalu tercermin dalam peningkatan jumlah penumpang. Seiring bertambahnya jumlah pengguna, berbagai masalah muncul terkait dengan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, kejelasan informasi saat terjadi gangguan perjalanan, kenyamanan penumpang, terutama selama jam sibuk, kondisi fasilitas seperti pendingin ruangan dan kebersihan, serta responsivitas petugas terhadap pertanyaan dan keluhan penumpang. Jika situasi ini tidak dikelola secara optimal, dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja pelayanan yang diterima (Ismaili, 2022).

Kepuasan pelanggan bersifat subjektif yang berasal dari perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual saat menggunakan layanan. Dalam konteks transportasi publik, hubungan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan merupakan indikator penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang sesungguhnya. Apabila pelayanan yang diterima berada di bawah ekspektasi pelanggan, akan timbul kesenjangan yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan, loyalitas, kepercayaan, dan kesetiaan terhadap penyedia layanan. Oleh karena itu, analisis kepuasan pelanggan menjadi kebutuhan yang mendesak karena peningkatan jumlah penumpang tidak dapat secara langsung diartikan sebagai bukti bahwa kualitas pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan, melainkan perlu dibuktikan melalui pengukuran yang terstruktur dan terukur untuk memastikan bahwa pertumbuhan jumlah penumpang sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pengguna, bukan sekedar peningkatan kuantitas pengguna.

Meskipun jumlah pengguna meningkat, belum ada studi empiris terkini secara spesifik guna mengukur kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi

pelanggan pada *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur setelah mengalami pertumbuhan penumpang yang signifikan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian karena pertumbuhan jumlah pengguna belum dibandingkan dengan evaluasi kualitas pelayanan berbasis data. Tanpa adanya pengukuran yang jelas, pengelola kesulitan dalam mengidentifikasi atribut pelayanan yang penting dalam perbaikan prioritas. Studi yang telah dilaksanakan oleh Herawati *et al.*, (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan mencakup aspek profesionalisme, ketepatan waktu, keselamatan, dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kebahagiaan pelanggan. Temuan tersebut mempertegas bahwa evaluasi kapasitas pelayanan bukan sekadar formalitas, melainkan kebutuhan strategis dalam menjaga keberlanjutan layanan. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan pengukuran yang mampu mengidentifikasi atribut layanan yang telah memenuhi harapan pelanggan maupun atribut yang masih memiliki kesenjangan signifikan.

Sejalan dengan urgensi tersebut, studi ini perlu adanya penilaian sistematis dan komprehensif terhadap kualitas layanan *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur dengan menerapkan teknik *service quality* (SERVQUAL) untuk membandingkan persepsi dengan ekspektasi pelanggan berdasarkan lima dimensi yaitu penampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*) untuk meningkatkan layanan (Rahmawati *et al.*, 2023) dan metode *importance performance analysis* (IPA) dipergunakan guna menetapkan atribut layanan dalam skala prioritas pertumbuhan berdasarkan kinerja serta kepentingan (Purwanto & Sugiarto, 2022). Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini secara

spesifik bertujuan guna mengukur besarnya kesenjangan pada tiap atribut pelayanan, mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan, serta merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan secara berbasis data serta digunakan untuk mengambil keputusan manajerial. Berdasarkan latar belakang penelitian ini, penelitian ini mengangkat judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur menggunakan metode SERVQUAL dan IPA". Diharapkan dengan studi ini dapat menjadi landasan bagi strategi PT KCI untuk terus meningkatkan kualitas layanan *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur.

## **1.2. Pertanyaan Penelitian**

Menurut uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan, berikut adalah pertanyaan studi yang akan diteliti.

1. Berapa besar nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan pada setiap atribut kualitas pelayanan *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur berdasarkan lima dimensi metode SERVQUAL?
2. Atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan pemetaan IPA pada layanan *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur?
3. Rekomendasi perbaikan apa yang dapat dirumuskan berdasarkan hasil analisis kesenjangan, pemetaan prioritas, serta identifikasi faktor penyebab menggunakan *fishbone diagram* pada atribut pelayanan *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Menurut pertanyaan studi, sehingga tujuan dari studi ini yakni.

1. Mengukur dan menganalisis nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan pada tiap atribut kualitas pelayanan *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur berdasarkan lima dimensi metode SERVQUAL.
2. Mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan hasil pemetaan metode IPA.
3. Menganalisis faktor penyebab terjadinya kesenjangan pada atribut prioritas menggunakan *fishbone diagram* serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang tepat dan berdasarkan analisis.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan studi ini mempunyai banyak manfaat untuk berbagai pihak seperti berikut.

1. Manfaat bagi mahasiswa

Berikut adalah manfaat yang dapat didapatkan mahasiswa dari studi ini.

- a. Memberikan pengalaman langsung dalam menerapkan teori yang telah dipelajari di perkuliahan.
- b. Menjadi sarana pengembangan kemampuan komunikasi profesional, kerja tim, serta etika kerja dalam berinteraksi dengan lingkungan kerja di dunia industri.
- c. Melatih kemampuan mahasiswa dalam menganalisis permasalahan riil dalam lingkungan industri mengembangkan pemikiran kritis, serta menyusun rekomendasi yang berbasis data dan dapat diterapkan.

## 2. Manfaat bagi perusahaan

Berikut adalah manfaat yang dapat didapatkan perusahaan dari studi ini.

- a. Perusahaan berkesempatan membangun kemitraan dengan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, khususnya di Program Studi Teknik Industri.
- b. Dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan dan menganalisis permasalahan sesuai disiplin ilmu yang telah dipelajari.
- c. Studi ini dapat memberikan rekomendasi guna memperbaiki sistem pengendalian kualitas layanan dengan menggunakan pendekatan metode SERVQUAL serta IPA, sehingga kualitas layanan perusahaan dapat ditingkatkan.

## 3. Manfaat bagi Perguruan Tinggi

Berikut adalah manfaat studi yang dapat diraih oleh perguruan tinggi.

- a. Memperoleh peluang untuk membangun relasi dengan perusahaan.
- b. Meningkatkan kualitas pendidikan pada program studi yang selaras dengan bidang keilmuan.
- c. Menghasilkan lulusan yang memiliki kesiapan optimal untuk memasuki dunia kerja.

### 1.5. Batasan Penelitian

Berikut ini adalah beberapa batasan penelitian yang diterapkan oleh peneliti untuk menjaga agar topik penelitian tetap relevan dan sesuai sasaran.

1. Penelitian dilakukan pada jasa layanan transportasi *Commuter Line* Yogyakarta-Palur.
2. Penelitian dilakukan pada 28 Januari hingga 28 Maret 2026.

3. Responden dalam penelitian ini ialah pengguna *Commuter Line* Yogyakarta-Palur yang pernah menggunakan layanan tersebut minimal satu kali.
4. Penelitian masih memiliki keterbatasan pada atribut pelayanan yang belum dipisahkan secara spesifik antara layanan di area stasiun dan kereta sehingga hasil analisis masih bersifat umum.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Penulisan temuan studi ini dirangkai dengan jelas dan terorganisir guna membantu pembaca memahami isi penelitian yang dilakukan. Penelitian ini terbagi menjadi lima bagian. Bab satu mencakup pendahuluan yang membahas latar belakang, menjelaskan mengapa penelitian ini dilakukan, menyatakan pertanyaan studi, menguraikan tujuan, dan menjelaskan manfaat yang dihindari dari studi ini. Batasan masalah mencakup batasan dalam memfokuskan ruang lingkup penelitian. Terakhir, terdapat sistematika penulisan yang memberikan penjelasan umum terkait isi setiap bab dalam penelitian ini.

Bab dua membahas studi terdahulu yang berkenaan pada studi saat ini, yang membantu memberikan dasar perbandingan dan berfungsi sebagai kerangka kerja untuk penelitian ini. Selanjutnya, bab dua mencakup tinjauan pustaka menyajikan kajian teoritis sebagai dasar penelitian, mencakup pembahasan tentang kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, metode SERVQUAL, metode IPA sebagai pendekatan analisis serta *fishbone diagram* sebagai pengidentifikasi akar penyebab masalah untuk merumuskan rekomendasi perbaikan.

Bab tiga menguraikan metode penelitian yang diterapkan guna mencapai tujuan penelitian ini. Pada bab ini menjelaskan objek penelitian, teknik perolehan data, serta metode yang diterapkan pada pengolahan data serta analisis data. Selain

itu, pengujian validitas dan reliabilitas guna memastikan instrumen penelitian layak dan konsisten untuk digunakan. Selain itu, bab ini memaparkan variabel penelitian, model analisis yang akan digunakan, serta diagram alur penelitian yang disusun secara sistematis guna menunjukkan tahapan pelaksanaan penelitian.

Bab empat membahas mengenai temuan studi serta pembahasan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk pemetaan atribut pelayanan. Selain itu, disajikan analisis penyebab permasalahan dengan *fishbone diagram* dan implikasi manajerial. Selanjutnya, bab lima berisi kesimpulan dan saran menjadi masukan bagi pihak terkait dan studi berikutnya.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA pada *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Menurut perhitungan menggunakan metode SERVQUAL pada 20 atribut pelayanan, diperoleh nilai rerata persepsi pelanggan dan harapan masing-masing sebesar 4,158 dan 4,138, sehingga nilai gap yang dihasilkan sebesar 0,020 dengan nilai kualitas layanan (Q) sebesar 1,005. Karena  $Q \geq 1$ , secara umum kualitas pelayanan *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur berada dalam kategori baik dan pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. berdasarkan dimensi yang ada, dimensi *Responsiveness* memiliki kinerja tertinggi dengan nilai Q sebesar 1,019 dan gap 0,080, diikuti dimensi *Tangible* dengan nilai Q sebesar 1,006 dan gap 0,023, serta dimensi *Reliability* dengan nilai Q sebesar 1,004 dan gap 0,015, hal ini menunjukkan kinerja yang relatif baik karena telah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Sementara itu, dimensi *Assurance* memiliki nilai Q sebesar 0,997 dan gap -0,014 dan dimensi *Empathy* memiliki nilai Q sebesar 0,999 dan gap -0,002, sehingga menunjukkan kesenjangan negatif, yang berarti bahwa aspek jaminan layanan, kenyamanan, dan perhatian individual kepada pelanggan masih perlu ditingkatkan. Gap negatif terbesar terdapat pada harga tiket terjangkau (EM16) dan kebersihan stasiun dan kereta (T20), dengan masing-masing gap sebesar -0,11.

2. Mengacu pada hasil pemetaan metode IPA, terdapat empat atribut yang termasuk dalam kuadran A atau kuadran prioritas utama. Atribut-atribut ini memiliki kepentingan tinggi di mata pelanggan namun kinerjanya belum optimal. Atribut-atribut tersebut adalah sebagai berikut.
  - a. Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan *Commuter Line* (RL3) dengan nilai gap -0,02.
  - b. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani penumpang (EM13) dengan nilai gap -0,01.
  - c. Tarif tiket sebanding dengan layanan yang diberikan (EM16) dengan nilai gap -0,11.
  - d. Kebersihan stasiun dan di dalam kereta (T20) dengan nilai gap -0,11.Atribut-atribut ini menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan karena memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil analisis *fishbone diagram* dari empat atribut prioritas, dapat disimpulkan bahwa akar penyebab dari tiap atribut adalah sebagai berikut.
  - a. Ketidaktepatan waktu (RL3) disebabkan oleh masalah teknis armada yang belum tertangani dengan optimal, kapasitas infrastruktur persinyalan yang terbatas, faktor eksternal seperti kepadatan penumpang dan cuaca, serta manajemen jadwal dan sistem informasi *real-time* yang belum terintegrasi dengan baik.
  - b. Kualitas layanan staf yang rendah (EM13) berasal dari kurangnya program pelatihan *soft skill*, beban kerja yang tidak sebanding dengan jumlah petugas, pengawasan lapangan yang lemah, serta implementasi prosedur operasi standar (SOP) layanan yang tidak konsisten.

- c. Tarif tiket sebanding dengan layanan yang diberikan (EM16) dipengaruhi oleh kebijakan tarif yang belum mencerminkan jarak tempuh secara proporsional, serta ketidaksesuaian antara tarif yang dibayarkan dengan kualitas layanan dan kenyamanan yang dirasakan penumpang.
- d. Kebersihan stasiun dan di dalam kereta (T20) disebabkan oleh jumlah petugas kebersihan yang kurang memadai, jadwal kebersihan yang belum terstruktur, implementasi SOP kebersihan yang tidak konsisten, serta kesadaran penumpang yang rendah tidak disertai dengan sanksi yang ketat.

Rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai upaya menutup celah kesenjangan tersebut, adalah sebagai berikut.

- a. Modernisasi sistem persinyalan dan meningkatkan sistem informasi keterlambatan secara *real-time* untuk mengatasi permasalahan ketepatan waktu.
- b. Melakukan pelatihan *service excellence* atau keunggulan layanan secara berkala, menerapkan sistem evaluasi berbasis umpan balik pelanggan, serta menerapkan *reward* dan sanksi yang tegas bagi petugas.
- c. Meninjau ulang kebijakan tarif berbasis jarak dan mempertimbangkan skema loyalitas seperti paket langganan untuk meningkatkan penerimaan pelanggan terhadap tarif.
- d. meningkatkan jumlah petugas kebersihan, menyusun jadwal pembersihan yang terstruktur, melakukan audit kebersihan secara rutin, serta memperketat penegakan sanksi bagi penumpang yang melanggar aturan kebersihan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat saran yang direkomendasikan untuk perusahaan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi *Commuter Line* lintas Yogyakarta-Palur untuk menentukan atribut pelayanan mana yang perlu diperbaiki dan atribut mana yang implementasinya telah sesuai dengan kepentingan dan memenuhi harapan pelanggan.
2. Untuk memperbaiki beberapa atribut negatif, perusahaan harus memastikan keberangkatan dan kedatangan tepat waktu. Petugas *Commuter Line* diharapkan memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang, kemudian menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi penumpang saat naik dan turun dari kereta serta aman dan nyaman saat berada di stasiun maupun di kereta. Petugas *Commuter Line* bersikap ramah dan sopan dalam melayani penumpang, menjaga harga tiket *Commuter Line* sebanding dengan pelayanan yang diberikan, dan kebersihan stasiun dan di dalam kereta terjaga dengan baik. Beberapa rekomendasi ini sebenarnya telah diimplementasikan oleh PT KCI, seperti pengaturan jadwal perjalanan, pelayanan staf, dan program kebersihan, tetapi implementasinya dianggap kurang optimal dan tidak konsisten, sehingga menimbulkan keluhan berkelanjutan dari penumpang. Sementara itu, evaluasi terkait tarif tiket dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam mengembangkan kebijakan pelayanan di masa mendatang.
3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan dua tahap yaitu dengan melihat sebelum dan sesudah penerapan usulan perbaikan layanan *Commuter Line*.

Perbandingan tersebut dilakukan guna melihat seberapa besar dampak implementasi perbaikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memisahkan atribut pelayanan antara area stasiun dan di dalam kereta sehingga hasil analisis kualitas pelayanan dapat lebih rinci, spesifik, dan mampu memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih tepat sasaran.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adilah, K., Sibuea, S. R., & Arfah, M. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa) Di Umkm Jajani Aja. *Factory Jurnal Industri, Manajemen Dan Rekayasa Sistem Industri*, 2(2), 69–78. <https://doi.org/10.56211/Factory.V2i2.412>
- Alfarisi, N., Pawitra, T. A., & Widada, D. (2025). Jurnal Teknik Industri. *Jurnal Teknik Industri*, 3(2). <https://doi.org/10.30872/c4m5c380>
- Anjani, G. I., Nurhayati, P., & Yuliati, L. N. (2025). The Impact Of Service Quality And Customer Satisfaction On Reuse Intention In Urban Public Transportation. *Indonesian Journal Of Business And Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.17358/Ijbe.11.1.212>
- Nojeng, R. A., Rauf, N., & Nur, T. (2024). Analisa kualitas pelayanan jasa reparasi kapal menggunakan metode integrasi Servqual dan Six Sigma di Galangan Kapal PT. Layar Perkasa Nusantara Shipyard Barru. *Scientica: Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi*, 3(1), 206–217. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/scientica/article/view/3630>
- Berlian, I. N., & Manullang, O. R. (2024). *Penyediaan Layanan Berkesehatan Di Bus Trans Semarang Dan Haltenya Berdasarkan Pendapat Penumpang*. 13. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/pwk/article/view/34701>
- Bintoro, A. T. P., Ismiyah, E., & Jufriyanto, Moh. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Spbu Xyz Gresik Dengan Metode *Service Quality* (Servqual ) Dan *Importance Performance Analysis* (Ipa). *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 8(3), 1405–1414. <https://doi.org/10.33379/Gtech.V8i3.4330>
- Cynthia, D., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 104–112. <https://doi.org/10.37606/Publik.V9i1.256>
- Gerson, T. I., Safar, L. O. A., & Utomo, D. S. (2025b). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual (Service Quality) Dan Ipa (Importance

- Performance Analysis). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2), 2104–2111. <https://doi.org/10.31004/Jutin.V8i2.45130>
- Ghozali, I. 2021. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10.*” Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.S
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Xyz Untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra Dengan Metode Servqual, Ipa, Dan Csi. *Journal Of Integrated System*, 6(2), 197–209. <https://doi.org/10.28932/Jis.V6i2.6587>
- Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanah, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Kai Access Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal Of Multidisciplinary Research*, 1(6), 1391–1406. <https://doi.org/10.55927/Fjmr.V1i6.1436>
- Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan *Importance Performance Analysis (Ipa)* (Studi Kasus: Pdam Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik IndusTri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167. <https://doi.org/10.24014/Jti.V9i1.21281>
- Hutabarat, H. E., Amri, S., Herlambang, A., & Marwan. (2025). Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (Ipa)* Dan *Service Quality Index (Sqi)* Pada Pt. Kpbn Unit Belawan. *JURNAL ILMIAH PENELITIAN MAHASISWA*, 3(5), 425–434. <https://doi.org/10.61722/jipm.v3i5.1463>
- Iqbal, M., & Salsabila, S. (2023). Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Kebiasaan Menonton Mukbang. *Muhammadiyah Journal Of Nutrition And Food Science (Mjnf)*, 4(2), 102. <https://doi.org/10.24853/Mjnf.4.2.102-109>
- Ismaili, A. F. (2022). Analisis kelayakan ekonomi KRL commuter line rute Yogyakarta–Solo. *Jurnal Karkasa*, 8(2), 40–45. <https://jurnal.poltekstpaul.ac.id/index.php/jkar/article/view/560>

- Khoir, M., & Haribowo, R. (2023). *Analisa kualitas pelayanan dengan metode service quality (SERVQUAL). Jurnal Manajemen*, 15(1), 76–81. [Jurnal Manajemen Universitas Mulawarman](#)
- Khoiriyah, R. (2025). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Access Kai Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Remik*, 9(3), 897–903. <https://doi.org/10.33395/Remik.V9i3.15076>
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). *Usulan peningkatan kualitas pelayanan Trans Shuttle menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)*. <https://eproceeding.itenas.ac.id/index.php/fti/article/view/1028>
- Laia, E. K. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Kadoz Di Ud. Brave Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa*. 7(1). <https://doi.org/10.57094/jim.v7i1.1263>
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/Jp.V7i1.465>
- Muslim, G. A., & Millanyani, H. (2022). Analisis Preferensi Pemilihan Hotel Di Bandung Pada Konsumen Usia Produktif. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 6(3), 550–569. <https://doi.org/10.31955/Mea.V6i3.2410>
- Nuraieni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis (Ipa) Method In Analyzing Level Of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85–93. <https://doi.org/10.30741/Adv.V5i2.779>
- Purwanto, I., & Sugiarto, D. (2022). Importance Performance Analysis Dalam Pengukuran Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Melalui Keppa. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 13(2), 152. <https://doi.org/10.36448/Jsit.V13i2.2541>
- Putri, M. A., Kuhon, F. V., & Palandeng, H. M. F. (2024). *Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian: Kuesioner Pola Makan Pada Penderita Gout Arthritis*. 12. <https://doi.org/10.35790/jkkt.v12i2.59634>

- Rahmadhani, A. W., & Kinasih, R. K. (2024). Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Layanan *Commuter Line* (Rute Depok – Jakarta Kota). *Jurnal Gradasi Teknik Sipil*, 8(1), 40–52. <https://doi.org/10.31961/Gradasi.V8i1.2385>
- Rahmawati, D., Aulawi, H., Kurniawati, R., & Sari, T. F. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi *Service Quality* (Servqual) Dengan Metode *Zone Of Tolerance* (Zot) Dan *Kano* Pada *Pet World*. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 21-32. <https://doi.org/10.14710/jati.18.1.21-32>
- Ramdani, A., Kusuma Ningrat, N., & Hilman, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Cafe Thsub Melalui Pendekatan *Service Quality* (Servqual) Di Banjarsari Kabupaten Ciamis. *Intriga (Info Teknik Industri Galuh), Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.25157/Intriga.V1i1.3605>
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. 11(1). <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Saputra, S. Y., Fathurohman, & Weni, T. S. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* (*Service Quality*) Dan *Ipa* (*Importance Performance Analysis*) Pada Jasa Kirim (Studi Kasus:Pt. Pos Indonesia Kcp Cilamaya Wetan. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (Jtmit)*, 4(4), 1470–1481. <https://doi.org/10.55826/9kw2r731>
- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* Dan *Ipa*: Studi Kasus Di Bengkel Cv Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 21(2), 103–112. <https://doi.org/10.52330/Jtm.V21i2.113>
- Saputri, W. I. (2025). *The Application of Servqual and IPA Methods to Identify Areas for Improvement in Services at Manggarai Station*. *IJIEM (Indonesian Journal of Industrial Engineering & Management)*, 6(2), 319–329. <https://doi.org/10.22441/ijiem.v6i2.30578>

- Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/Jimt.V3i1.707>
- Sugiono, Noerdjanah, & Wahyu, A. (2020). Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Sg Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/Jkf.V5i1.167>
- Susilo, D., & Na'at, W. L. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Commuter Line Commuter Line* Yogyakarta-Solo. *Jurnal Ilmiah Telsinas Elektro, Sipil Dan Teknik Informasi*, 5(2), 165–176. <https://doi.org/10.38043/Telsinas.V5i2.4336>
- Tjandra, K. V. A., & Disastra, G. M. (2025). *Analysis Of Customer Satisfaction Using Importance Performance Analysis (Ipa) Method At House Of Tjihapit*. 18(3). <https://doi.org/10.35508/jom.v18i3.18140>
- Tousalwa, C. C., & Waelauruw, A. T. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Penyeberangan Rute Waipirit-Hunimua*. 3(1). <https://doi.org/10.31959/jat.v3i1.2524>
- Werdhani, B. D. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Commuter Line (Commuter Line) Rute Cikarang – Jakarta Kota*. <https://repository.itsb.ac.id/id/eprint/696/>