

PENERAPAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA PELAYANAN KRL *COMMUTER* JABODETABEK RUTE KOTA-BOGOR

Savitri Meidita Sari¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kinerja pelayanan KRL *Commuter* Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi) di stasiun dan di perjalanan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Kajian penelitian ini difokuskan untuk meneliti kinerja dari KRL *Commuter* jabodetabek khusus rute Kota-Bogor, serta mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu mendapat perhatian untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan dari KRL *Commuter*. Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan teknik *purposive sampling*, dengan total 200 responden pengguna KRL *Commuter* yang memiliki rute Kota-Bogor. Hasil penelitian menunjukkan dimensi *comfort* menempati prioritas utama yang harus di perbaiki di stasiun, sedangkan di perjalanan dimensi *reliability* dan *feature* menempati prioritas utama yang harus diperbaiki.

Kata kunci: KRL *Commuter* Jabodetabek, *Importance Performance Analysis (IPA)*, rute Kota-Bogor.

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

***APPLYING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA) ON KRL COMMUTER JABODETABEK RUTE
KOTA-BOGOR***

Savitri Meidita Sari¹

ABSTRACT

This research aims to analyze the service of KRL Commuter Jabodetbek (Jakarta, Bogor, Tangerang, and Bekasi) on ground and in fleet using Importance Performance Analysis (IPA). This research focused on KRL Commuter Jabodetabek service performance particular on Kota-Bogor route, and identified the necessary attributes to increase performance of KRL Commuter. Data were collected using questionnaire and purposive sampling method, a total number of 200 respondents were obtained who have Kota-Bogor route pass. The result shows that comfort dimension take the first priority to get fix on the ground, while in fleet reliability and features dimension take the first priority to get fix.

Keywords: KRL Commuter Jabodetabek, Importance Performance Analysis (IPA), Kota-Bogor route.

¹ *Student of Bakrie University, Management Major*