

ABSTRAK

Stasiun kereta api harus mampu menampung kebutuhan pengguna jasa dalam memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik pada penumpang. Sebanding dengan hal itu maka perlu peningkatan prasarana penyedia jasa kereta api yaitu stasiun. Oleh sebab itu dilakukan analisis kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan stasiun kereta api Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi penyebaran kuesioner dan wawancara. Studi ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik apa saja yang menjadi pertimbangan kepuasan terhadap pelayanan di stasiun Tasikmalaya. Analisis data hasil dari kuesioner diolah menggunakan analisis kuadran dengan metode *Index Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara keseluruhan penumpang merasa puas dengan kinerja yang diberikan pihak stasiun. Untuk tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja berada di 93% yang berarti kinerja dari atribut telah memenuhi harapan dari penumpang. Untuk tingkat kepuasan dan harapan keseluruhan berada di nilai 77.92 yang berarti penumpang sudah “puas” terhadap pelayanan yang ada di stasiun Tasikmalaya. Beberapa atribut yang harus diperbaiki adalah *assembly point*, adanya angkutan lanjutan, tersedianya area merokok/*smoking area*, dan ruang tempat ibu menyusui.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Index Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Penumpang, Stasiun Kereta Api,