

**ANALISIS KINERJA KERETA API BATARA KRESNA
LINTAS SOLO-WONOGIRI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN KERETA API MENGGUNAKAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

TUGAS AKHIR

Karya tulis ini sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh Gelar Sarjana Teknik
dari Universitas Katolik Soegijapranata

Oleh:

DANIEL KUNTO WIBISONO

NIM: 21.B1.0018

VINCENTIUS ELVIN ANGGITA PURNOMO

NIM: 21.B1.0042

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
JANUARI 2026**

ABSTRACT

PERFORMANCE ANALYSIS OF THE BATARA KRESNA TRAIN ON THE SOLO-WONOGIRI ROUTE TOWARD PASSENGER SATISFACTION USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS

By:

DANIEL KUNTO WIBISONO

NIM: 21.B1.0018

VINCENTIUS ELVIN ANGGITA P.

NIM: 21.B1.0042

The Batara Kresna train is a pioneering mode of transportation and plays a strategic role in providing public mobility while supporting the development of the tourism sector. In its implementation, there are still aspects of service that do not fully comply with the Minimum Service Standards (SPM), such as the availability of health facilities, lighting quality, air conditioning effectiveness, and accessibility for people with disabilities. This condition raises the need to determine the level of user satisfaction and determine service attributes that need to be prioritized for improvement. The research method used a questionnaire survey distributed to 100 passenger samples using an accidental sampling technique. Data analysis was carried out using the CSI method to measure the overall level of passenger satisfaction, and the IPA method to map service attributes based on the level of importance and perceived performance. This study aims to evaluate the performance of the Batara Kresna train service on the Solo-Wonogiri route based on passenger satisfaction. The results showed that the CSI value was 74.77%, which is included in the satisfied category. However, the results of the IPA analysis indicated that there were attributes that were not satisfied with the service because there were attributes that needed improvement (Action). The average total value of the conformity level was 83.29%. The attributes of lighting in the train and the availability of luggage racks were identified as the main priority for improvement because they are in the quadrant that requires priority improvement (quadrant I). In addition, other attributes such as the availability of first aid kits, handrails for standing passengers, travel information, facilities for people with disabilities, and the quality of glass/windows were also recommended for improvement although they are at a lower priority level (quadrant III). Overall, the Batara Kresna train service has provided a satisfactory experience for passengers. However, efforts to improve the attributes of lighting and luggage racks as priority improvements can significantly improve service quality, improve public perception of pioneering transportation, and strengthen the operational sustainability of the Batara Kresna train as a good public transportation.

Keywords: *Batara Kresna, passenger satisfaction, CSI, IPA.*

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA KERETA API BATARA KRESNA LINTAS SOLO-WONOGIRI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KERETA API MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Oleh:

DANIEL KUNTO WIBISONO

NIM: 21.B1.0018

VINCENTIUS ELVIN ANGGITA P.

NIM: 21.B1.0042

KA Batara Kresna merupakan salah satu moda transportasi perintis dan memiliki peran strategis dalam menyediakan sarana mobilitas masyarakat sekaligus mendukung pengembangan sektor pariwisata. Pada pelaksanaannya masih terdapat aspek pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM), seperti ketersediaan fasilitas kesehatan, kualitas pencahayaan, efektivitas pendingin udara, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan menentukan atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Metode penelitian menggunakan survei kuesioner yang disebarakan kepada 100 sampel penumpang dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan dengan metode CSI untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang secara total, serta IPA untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan KA Batara Kresna lintas Solo-Wonogiri berdasarkan kepuasan penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 74,77%, yang termasuk dalam kategori puas. Meskipun demikian, hasil analisis IPA mengindikasikan adanya atribut yang tidak terpuaskan dari pelayanannya karena terdapat atribut yang memerlukan perbaikan (*Action*). Nilai rata-rata total tingkat kesesuaian sebesar 83,29%. Atribut penerangan dalam kereta dan ketersediaan rak bagasi teridentifikasi sebagai prioritas utama perbaikan karena berada pada kuadran yang memerlukan prioritas perbaikan (kuadran I). Selain itu, atribut lain seperti ketersediaan kotak P3K, pegangan tangan bagi penumpang berdiri, informasi perjalanan, fasilitas penyandang disabilitas, serta kualitas kaca/jendela juga direkomendasikan untuk ditingkatkan meskipun berada pada tingkat prioritas yang lebih rendah (kuadran III). Secara keseluruhan, layanan KA Batara Kresna telah memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penumpang. Upaya peningkatan pada atribut penerangan dan rak bagasi sebagai skala prioritas utama perbaikan mampu meningkatkan kualitas layanan secara signifikan, memperbaiki persepsi masyarakat terhadap transportasi perintis, serta memperkuat keberlanjutan operasional KA Batara Kresna sebagai transportasi publik yang baik.

Kata kunci: Batara Kresna, kepuasan penumpang, CSI, IPA.