

ABSTRAK

Stasiun Manggarai merupakan salah satu stasiun transit dengan jumlah penumpang terbanyak yang akan dijadikan stasiun sentral pertama di Indonesia. Namun proses pembangunan stasiun dan perubahan pola transit mengakibatkan peningkatan jumlah penumpang yang signifikan sehingga berdampak pada kualitas layanan yang diberikan. Terdapat banyak keluhan yang disampaikan penumpang karena penumpukan yang berakibat pada ketidaknyamanan yang dirasakan saat melakukan perjalanan di Stasiun Manggarai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui urutan prioritas dan strategi yang diperlukan setiap atribut layanan dengan menggunakan integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Kano, mengetahui penyebab terjadinya ketidakpuasan dan rendahnya kinerja yang diterima oleh penumpang, dan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kualitas layanan Stasiun Manggarai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano yang kemudian hasil dari keduanya diintegrasikan.

Berdasarkan hasil pengolahan didapatkan hasil pengkategorian dengan metode IPA yang terbagi kedalam empat kuadran berdasarkan kinerja dan kepentingan, hasil kategori Kano berdasarkan kepuasan dan ketidakpuasan, serta hasil IPA dan Kano yang diintegrasikan. Hasil integrasi IPA dan Kano menunjukkan terdapat 4 dari 14 atribut layanan yang termasuk pada kategori Fatal yang berarti perlu peningkatan kinerja dengan urutan prioritas utama.

Kata kunci: Stasiun Manggarai, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Model Kano