

ABSTRAK

Stasiun Cikampek merupakan Stasiun terbesar di Kabupaten Karawang. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, stasiun ini melayani terminal penumpang dan barang, untuk memperoleh hasil yang optimal dan efisien diperlukan fasilitas penunjang. Penelitian ini dilakukan di Ruang tunggu stasiun Cikampek kabupaten Karawang terhadap 130 responden dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Triz*. Namun dalam kenyataannya pihak stasiun sendiri mengalami berbagai permasalahan dalam memberikan layanan kepada para pengguna ruang tunggu, dibuktikan dengan berbagai keluhan dari 130 responden terhadap pelayanan di ruang tunggu tersebut. Berdasarkan permasalahan yang ada maka peneliti melakukan observasi pada ruang tunggu stasiun cikampek ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dengan menerapkan metode *Servqual*. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut pelayanan pada Stasiun Cikampek berdasarkan 5 dimensi *Servqual* yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Selain itu penelitian ini Menganalisis tingkat kepuasan berdasarkan Gap tingkat persepsi dan harapan dari penumpang kereta Api. Untuk menentukan solusi terbaik pada tiap atribut perbaikan kualitas pelayanan yang dirasa masih kurang, maka peneliti menerapkan metode 40 *inventive principle TRIZ* untuk menemukan langkah-langkah efektif dalam mewujudkan perbaikan kualitas layanan sesuai dengan kapasitas, dan kondisi stasiun yang ada saat ini berdasarkan data Primer pada saat wawancara.

Kata Kunci : *SERVQUAL*, harapan, persepsi pelanggan, 40 *inventive principle TRIZ*.

ABSTRACT

Cikampek Station is the largest station in Karawang Regency. In carrying out its functions and duties, this station serves passenger and freight terminals, to obtain optimal and efficient results, supporting facilities are needed. This research was conducted in the waiting room at Cikampek station, Karawang district, with 130 respondents using the Servqual and Triz. But in reality the station itself experienced various problems in providing services to the waiting room users, as evidenced by various complaints from 130 respondents against the service in the waiting room. Based on the existing problems, the researchers made observations in the waiting room at Cikampek station to find out how far the level of service quality provided by applying the Servqual. This study aims to determine service attributes at Cikampek Station based on 5 Servqual dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. In addition, this study analyzes the level of satisfaction based on the gap in the level of perception and expectation of train passengers. To determine the best solution for each attribute of service quality improvement that is felt to be lacking, the researchers applied the 40 inventive principle TRIZ to find effective steps in realizing service quality improvements according to capacity, and current station conditions based on primary data at the time. Interview.

Keywords : *Servqual, expectation, customer perception, 40 TRIZ inventive principle.*