

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA PT.KAI
TERHADAP PELAYANAN DI STASIUN SURABAYA
GUBENG SAAT PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX, IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS*, DAN KANO**

SKRIPSI



IDFI AMALIA

**PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2021

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA PT.KAI
TERHADAP PELAYANAN DI STASIUN SURABAYA
GUBENG SAAT PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX, IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS, DAN KANO***

SKRIPSI



IDFI AMALIA

**PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2021

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA PT.KAI
TERHADAP PELAYANAN DI STASIUN SURABAYA GUBENG SAAT
PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,
DAN KANO***

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Statistika
Bidang Statistika di Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga

IDFI AMALIA

NIM. 081711833046

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si

NIP. 196805261999031001

Pembimbing II



Ir. Elly Ana, M.Si

NIP.196204121989032001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa PT.KAI terhadap Pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng saat Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis,* dan Kano

Penyusun : Idfi Amalia

NIM : 081711833046

Pembimbing 1 : Dr. Ardi Kurniawan, M.Si

Pembimbing 2 : Ir. Elly Ana, M.Si

Tanggal Ujian : 8 Juni 2021

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si
NIP. 196805261999031001

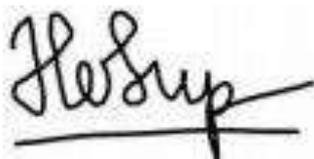
Pembimbing II,



Ir. Elly Ana, M.Si
NIP.196204121989032001

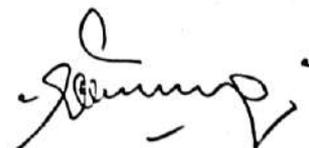
Mengetahui,

Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga,



Dr. Herry Suprajitno, M.Si
NIP. 196804041994031020

Koordinator Program Studi
S-1 Statistika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Drs. H. Sediono, M.Si
NIP. 196107121987011001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Idfi Amalia
NIM : 081711833046
Program Studi : Statistika
Fakultas : Sains dan Teknologi Unair
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA PT.KAI
TERHADAP PELAYANAN DI STASIUN SURABAYA GUBENG SAAT
PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,*
DAN KANO**

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Surabaya, 28 Juni 2021



Idfi Amalia

081711833046

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa PT.KAI terhadap Pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng saat Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan Kano” dengan baik.

Atas penyelesaian skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Seluruh keluarga, terima kasih untuk ibu dan bapak yang selalu menjadi tempat keluh kesah selama menjalani perkuliahan.
2. Dr. Ardi Kurniawan, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ir.Elly Ana, M.Si selaku dosen pembimbing II. Terima kasih telah menyempatkan waktunya untuk membimbing dan memberi saran dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dr. H. Sediono, M.Si selaku dosen penguji I dan Dr. Toha Saifudin, S.Si, M.Si selaku dosen penguji II, yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya sebagai penguji. Terima kasih untuk masukan dan saran demi kelancaran skripsi ini.
4. Teman-teman penulis di grup CMP, Tadika Mesra, statistika angkatan 2017, dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak.

Surabaya, 28 Juni 2021

Penulis,

Idfi Amalia