MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN

PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

2024

www.kai.id

Customer Satisfaction Measurement PT Kereta Api Indonesia

Sebagai BUMN yang beroperasi pada bidang jasa transportasi, KAI terus berupaya untuk dapat mengetahui dan melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan bagi pelanggan. Hasil evaluasi merupakan dasar bagi KAI dalam menyusun prioritas perbaikan untuk periode berikutnya. Hal tersebut dilaksanakan antara lain melalui riset pasar yang dilakukan KAI secara berkala setiap semester pada beberapa stasiun kereta di kota-kota besar Jawa dan Sumatera. Survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia dengan skor skala 1 (sangat tidak puas) sampai skala 5 (sangat puas).

Data *Customer Satisfaction Measurement* PT Kereta Api Indonesia

	2020	2021	2022	2023
Satisfaction Measurement	4.21	4.34	4.39	4.44
Jumlah Responden	5000	5000	5000	5000
Volume Penumpang	31 536 523	23 022 715	39 562 202	48 507 938
Data coverage	1%	1%	1%	1%

Transaksi Penjualan Tiket Tahun PT Kereta Api Indonesia

PT Kereta Api Indonesia menerapkan strategi pemasaran online dan offline untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan pengalaman pelanggan, salah satunya melalui pengembangan aplikasi KAI Access *(Customer Online Application)*. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan membeli tiket kereta jarak jauh dan lokal, mengakses informasi tentang KRL, KAI Logistik, KA Wisata, serta fitur pembatalan dan pengubahan jadwal. KAI Access juga mendukung layanan first-last mile, memperkenalkan fasilitas uang elektronik KAI Pay, serta menyediakan fitur top-up dan pembayaran tagihan. KAI secara berkala memantau penggunaan aplikasi ini dan pendapatan yang dihasilkan, serta terus menyempurnakannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan modern, sejalan dengan perkembangan teknologi. Strategi ini mencerminkan komitmen KAI dalam menghadirkan layanan inovatif yang nyaman dan responsif. Berikut data terkait dengan online services yang dikembangkan oleh KAI.

Data Transaksi Penjualan Tiket Tahun 2023 - 2024 PT Kereta Api Indonesia

CHANNEL	2023			2024		
	TRANSAKSI	JUMLAH PENJUALAN	PENDAPATAN	TRANSAKSI	JUMLAH PENJUALAN	PENDAPATAN
Non-Loket (Online)	30 286 556	45 355 516	7 870 725 336 132	14 712 173	22 256 008	4 286 028 303 209
Loket	2 274 688	3 899 413	481 116 702 000	1 583 250	2 830 300	323 384 054 000
Total	32 561 244	49 254 929	8 351 842 038 132	16 295 423	25 086 308	4 609 412 357 209
% Non Loket	93%	92%	94%	90%	89%	93%
% Loket	7%	8%	6%	10%	11%	7%

TERIMA KASIH

www.kai.id