

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI KRL (COMMUTER LINE) RUTE CIKARANG – JAKARTA KOTA

Oleh :

Bayu Dwi Werdhani (2023)

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Desain
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS BANDUNG

ABSTRAK

Mode transportasi kereta rel listrik (KRL) menjadi salah satu upaya yang terus dioptimalkan oleh pemerintah. Kepuasan pelanggan (penumpang) menjadi indikator penting dalam perubahan atau perbaikan kualitas pelayanan suatu usaha atau jasa. Penelitian ini mencoba untuk melakukan analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa KRL Cikarang – Jakarta Kota. Metode yang digunakan pada penelitian ini metode kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuisioner dan observasi dengan jumlah sampel 150 responden. Variabel dimensi yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan dimensi SERQUAL (*service quality*) yang terdiri dari yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Security*, dan *Accessibility*. Teknik analisis data dengan menggunakan uji validitas, reabilitas, tingkat kesesuaian, dan *importance performance analysis* dengan menggunakan software SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 5 (lima) atribut pelayanan yang menjadi rekomendasi prioritas perbaikan diantaranya keamanan di stasiun, tindak lanjut *complain*, keamanan KRL saat beroperasi, pemisahan gerbong wanita dan umum, kemudahan akses ke dan dari stasiun. Atribut yang dinilai telah memuaskan yaitu kesiapan para petugas di KRL dan di stasiun, jumlah petugas KRL, keramahan petugas KRL, dan kemudahan mendapatkan jadwal informasi KRL. Atribut yang masih dianggap kurang penting oleh penumpang sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau kurang memuaskan adalah kebersihan, kualitas tempat duduk, kelengkapan fasilitas, tariff/harga tiket, frekuensi dan jadwal KRL, waktu keberangkatan KRL, waktu kedatangan KRL, dan kemudahan mendapatkan tiket KRL. Faktor yang dianggap tidak terlalu penting terhadap tetapi pelaksanaannya dirasakan sangat memuaskan adalah waktu tempuh perjalanan KRL.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kepentingan.

4 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Kereta Commuter Indonesia berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan berbagai fasilitas yang memadai agar penumpangnya merasa puas dengan jasa yang diterimanya. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kepedulian perusahaan terhadap pelanggan. Masyarakat Jabodetabek sendiri sudah terbiasa melakukan perjalanan menggunakan moda transportasi kereta. Berdasarkan data

badan pusat statistik, rata-rata jumlah penumpang kereta di Jabodetabek mencapai angka 17,8 juta setiap bulannya sejak tahun 2019 (BPS, 2021). Hal ini menjadi sebuah tanda bahwa moda transportasi kereta terutama KRL mulai menjadi moda transportasi favorit bagi masyarakat Jabodetabek. Merespon akan hal ini, PT Kereta Commuter Indonesia selaku pengelola KRL banyak melakukan

upaya pengoptimalan operasi KRL. Diantaranya melakukan renovasi stasiun, penambahan jumlah jalur dan juga penambahan jumlah stasiun.

Pada bulan Oktober 2017, KRL Blue Line Cikarang Jakarta diresmikan oleh Menteri Perhubungan. Jalur ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat Kota Bekasi, Kabupaten Bekasi, dan sekitarnya. Rute atau jalur ini bukan merupakan suatu jalur yang sebelumnya tidak terdapat jasa transportasi didalamnya. Jasa transportasi lain seperti bus dan angkutan umum telah terlebih dahulu tersedia didalamnya. Hal ini secara tidak langsung menimbulkan persaingan diantara para pengelola jasa tersebut.

Selain itu, permasalahan KRL yang umum biasanya terjadi di tempat lain adalah stasiun cukup padat saat pagi ataupun sore hari disebabkan banyaknya penglaju tinggal disana sehingga teerkadang KRL CommuterLine menjadi penuh sesak ketika berhenti. Menurut Dermawan (2009), KRL merupakan moda transportasi ekonomis yang terbuka untuk umum, memiliki jangkauan layanan operasional yang luas dan ekonomis secara teknis. Berdasarkan hal tersebut maka semakin banyak masyarakat yang menggunakan layanan KRL Commuter Line untuk menunjang aktivitas sehari-harinya, dan semakin banyak masyarakat yang menggunakan

layanan Commuter Line maka minat untuk menggunakan KRL CommuterLine akan semakin meningkat. PT. KAI harus mengutamakan kualitas pelayanan dan fasilitas KRL Commuter Line, terutama KRL Blue Line Rute Cikarang-Jakarta Kota. Sebab masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas biasanya akan menceritakan kepuasan tersebut kepada calon penumpang lain, sedangkan masyarakat yang merasa kurang puas akan mengungkapkan pengalaman yang kurang baik (kecewa) pada orang lain sehingga akan memberikan kesan buruk PT.KAI. Kualitas memberikan sugesti pada pelanggan guna mempererat ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan demikian perusahaan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman penumpang yang meriangkan serta meminimalkan atau meniadakan pengalaman penumpang yang tidak memuaskan (Tjiptono, 2011).

Dalam kondisi ini, hal penting yang harus dipertimbangkan oleh pengelola jasa adalah kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan. Maka dari itu menjadi penting untuk diadakannya analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini mencoba untuk melakukan analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa KRL Blue Line Cikarang - Jakarta Kota.

(Lupiyoadi, 2001). Jasa adalah aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang dapat ditawarkan untuk dijual (Tjiptono, 2004). Jasa adalah proses pemberian bantuan dari seseorang kepada orang lain yang tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan pada jual beli barang atau jasa (Suminar, 2010).

4 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa

Jasa adalah setiap aktivitas yang dapat ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain yang tidak tampak dan tidak nyata kepemilikannya (Philip Kotler dalam Suminar, 2010). Jasa adalah segala aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan produk dalam fisik, biasanya dikonsumsi bersamaan dengan waktu dihasilkan dan memberikan nilai tambah tertentu atau pemecahan masalah yang dihadapi konsumen

2.2 Kepuasan Penumpang

Menurut Damardjati (1995) penumpang adalah setiap orang yang diangkut di dalam alat pengangkutan, atas dasar persetujuan dari badan penyelenggara angkutan tersebut. Sedangkan menurut Yoeti (1999) penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan. Kepuasan menurut Philip Kotler adalah perasaan seseorang yang muncul akibat dari hasil membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan (Philip Kotler dalam Suminar, 2010). Kepuasan konsumen (penumpang) adalah perasaan konsumen (penumpang) yang muncul akibat dari hasil membandingkan antara persepsi dengan harapan dari kinerja suatu produk atau jasa. Kepuasan konsumen (penumpang) adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa, sama atau bahkan lebih dari

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah riset survey terhadap penumpang jasa transportasi KRL Blue Line tujuan Cikarang – Jakarta Kota serta konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi KRL Blue Line tujuan Cikarang – Jakarta Kota. Lokasi penelitian ini adalah kereta rel listrik (KRL) Blue Line tujuan Cikarang – Jakarta Kota. serta seluruh stasiun yang dilewati KRL Blue Line tujuan Cikarang – Jakarta Kota.

3.2 Penetapan Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan atau individu yang hendak diteliti, bisa berupa orang, institusi, benda, dst (Djarwanto, 1994). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang serta konsumen yang pernah menggunakan jasa KRL Blue Line tujuan Jakarta Kota – Cikarang. Sampel adalah sebagian dari populasi yang hendak diteliti (Djarwanto, 1994). Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak

harapan yang diinginkan (Zulian Yamit, 2005).

2.3 Kualitas Pelayanan

Dalam dunia jasa dan pelayanan mengenal dimensi SERVQUAL yang merupakan hasil riset Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) ini terdiri dari: *Tangibles* (fasilitas fisik), *Reliability* (pelayanan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Competence* (Kemampuan dan keterampilan), *Courtesy* (kesopanan dan tata krama), *Credibility* (kepercayaan dan kejujuran), *Security* (jaminan keamanan), *Accessibility* (kemudahan), *Communication* (komunikasi), *Understanding the customer* (pengertian terhadap pelanggan yang dilayani).

150 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan, sehingga peneliti memiliki kebebasan pengambilan sampel terhadap siapa saja yang kebetulan ditemui (Sugiyono, 2014).

3.3 Data

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis data, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Data primer pada penelitian ini bersumber langsung dari responden berupa data mengenai identitas responden, penilaian responden terhadap pelayanan jasa, dan penilaian responden terhadap tingkat kepentingan pelayanan jasa. Data sekunder pada penelitian ini merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian ini dan data yang bersifat sebagai pendukung ataupun penguat penelitian ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini meliputi Metode kuesioner dan Metode observasi. Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara pemberian pertanyaan terhadap responden secara langsung (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner di lokasi penelitian. Kuesioner penelitian ini berupa pertanyaan tentang dimensi kualitas jasa yang akan diolah. Observasi adalah proses pemerolehan data dengan melakukan pengamatan pada subjek dan objek penelitian (Creswell, 2010). Pada penelitian ini dilakukan pengamatan langsung terhadap subjek dan objek penelitian untuk mendapatkan gambaran yang nyata dari subjek dan objek yang diteliti.

3.5 Metode Pengujian Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir pertanyaan dalam mendefinisikan variabel (Sujarweni dan Wiratna, 2014). Sebuah butir pertanyaan di dalam kuesioner dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pengukuran validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara nilai dari setiap butir pertanyaan dengan skor total. Rumus menggunakan uji *pearson product moment*

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - [\sum x]^2)(n \sum y^2 - [\sum y]^2)}}$$

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi r pearson
n = jumlah sampel
x = variabel bebas
y = variabel terikat

Setelah mendapatkan r pearson, selanjutnya dilakukan uji signifikansi apakah r pearson dapat digunakan

sebagai r hitung. Uji signifikansi menggunakan rumus t hitung sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Signifikansi didapat setelah membandingkan t hitung dengan t tabel pada derajat kepercayaan 95%. Jika diperoleh t hitung lebih besar daripada t tabel, maka r pearson dapat digunakan sebagai r hitung. Validitas data sendiri diperoleh setelah membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada derajat kepercayaan 95%.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2003). Uji reliabilitas diperlukan dalam penelitian ini, sebagai bukti bahwa butir pertanyaan dalam kuesioner ini dapat dipercaya sebagai alat pengukur penelitian. Dalam penelitian ini digunakan metode *Interval Consistence Reliability* dengan teknik *Split Half* dari Spearman Brown. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$r_{ii} = \frac{2 r_{xy}}{1 + r_{xy}}$$

Dimana:

r_{ii} = Reliabilitas butir pertanyaan
 r_{xy} = Koefisien *Split Half*

Reliabilitas butir pertanyaan sendiri didapat setelah membandingkan antara r hitung yang didapat dengan r table pada derajat kepercayaan 5%.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena yang ada yang bisa mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara satu fenomena dengan fenomena yang lain (Sukmadinata, 2017). Analisa ini dilakukan dengan menafsirkan data

mengenai identitas responden maupun data mengenai gambaran jasa yang ditawarkan KRL Blue Line tujuan Jakarta Kota – Cikarang.

Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta pemaparan hasilnya (Arikunto, 2006). Analisa ini menggunakan *Importance Performance Analysis* yang pertama kali diperkenalkan tahun 1977 oleh John Martilla dan John James. Pada penelitian ini digunakan lima dimensi pengukur kinerja jasa KRL Blue Line tujuan Jakarta Kota-Cikarang. Dimensi tersebut berdasarkan riset yang dilakukan Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1988 yang dikenal dengan dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988). Dari total sepuluh dimensi yang termasuk dimensi SERVQUAL, penelitian ini hanya digunakan lima dimensi diantaranya, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Security*, dan *Accessability*.

Dalam penelitian ini, responden diberikan butir-butir pertanyaan yang merupakan indikator dari setiap dimensi kinerja jasa KRL Blue Line tujuan Jakarta Kota-Cikarang. Setiap indikator, responden diberikan pilihan untuk menjawab tingkat kepentingan akan indikator tersebut untuk diterapkan dan tingkat kinerja yang sudah diterapkan menurut pandangan responden. Untuk tingkat kepentingan indikator dimensi kinerja jasa, digunakan penilaian skala Likert yang terdiri dari : sangat penting, penting, normal, tidak penting, dan sangat tidak penting. Jawaban tersebut bernilai lima poin hingga satu poin. Untuk tingkat kinerja, digunakan penilaian skala Likert yang terdiri dari : sangat setuju, setuju, normal, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Jawaban tersebut bernilai lima poin hingga satu poin.

Pengukuran *Importance Performance Analysis*, didahului dengan mencari tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja. Terlebih dahulu diasumsikan tingkat kinerja jasa sebagai fungsi X dan tingkat kepentingan penumpang sebagai fungsi Y. Adapun rumus yang digunakan berdasarkan temuan John Martilla dan John James tahun 1977 sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

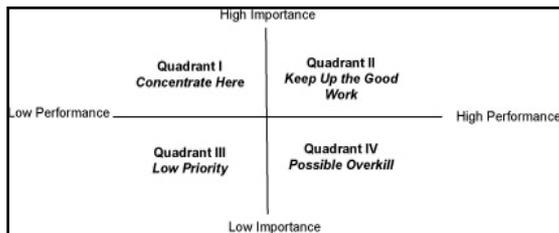
Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

Menurut Supranto (2006) kriteria penilaian tingkat konsistensi pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian pelanggan > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian pelanggan = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan telah memuaskan .
3. Tingkat kesesuaian pelanggan < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan belum memuaskan.

Selanjutnya dilakukan *Importance Performance Analysis* dengan menghitung rata-rata nilai indikator tingkat kinerja dari setiap jawaban responden (\bar{X}) dan menghitung rata-rata nilai indikator tingkat kepentingan dari jawaban responden (\bar{Y}). Selanjutnya nilai indikator tersebut dipetakan secara cartesian ke dalam kuadran *Importance Performance Analysis* dengan titik pusat (rata-rata \bar{X} , rata-rata \bar{Y} . Adapun kuadran tersebut disajikan dalam

Gambar 1.



Sumber : Meng Seng Wong et al, 2011

Keterangan:

- Quadrant I *Concentrate Here*
Menunjukkan indikator jasa yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan konsumen namun kinerja jasa belum sesuai harapan kosumen. Maka berdasarkan analisis IPA perlu adanya konsentrasi pada indikator ini.
- Quadrant II *Keep Up the Good Work*
Menunjukkan indikator jasa yang kinerja sudah baik sesuai harapan

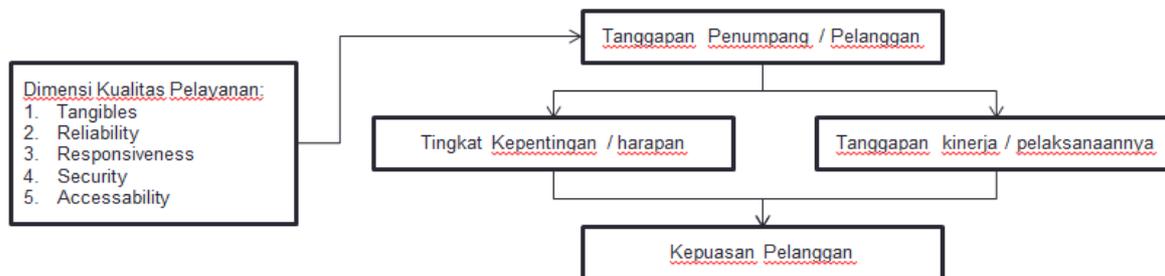
3.7 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan KRL, peneliti memiliki 5 dimensi yaitu *tangibles*, *relaiibility*, *responsiveness*, *security*, dan *accessability* tanggapan penumpang / pelanggan sangat di perlukan disini

konsumen dan memenuhi kepuasan konsumen. Maka berdasarkan analisis IPA perlu dijaga atau dipertahankan usaha pada indikator ini.

- Quadrant III *Low Priority*
Menunjukkan indikator jasa yang dianggap tidak penting dan tingkat kinerja aktual yang rendah. Maka berdasarkan analisis IPA tidak perlu adanya prioritas terhadap indikator ini.
- Quadrant IV *Possible Overkill*
Menunjukkan indikator yang tidak penting namun kinerja jasa yang diberikan bagus. Maka berdasarkan analisis IPA, indikator yang berada di kuadran ini terlalu berlebihan dilaksanakan.

karena akan membandingkan tingkat kepentingan / harapan dan tingkat kinerja / pelaksanaan agar mendapatkan kepuasan penumpang. Berikut kerangka pemikiran penelitian ini disajikan pada **Gambar 2**.



4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja Perusahaan dengan Harapan Penumpang

Berdasarkan hasil penelitian pada 150 responden, dapat diketahui hasil perhitungan analisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja seluruh dimensi, diantaranya *Tangibles*, *Reliability*,

Responsiveness, *Security*, dan *Accessability*. Tingkat Kesesuaian yang diharapkan menurut persepsi penumpang dari kinerja jasa KRL Blue Line tujuan Jakarta Kota-Cikarang selengkapnya pada **Tabel 1**.

Tabel 1 Tingkat Kesesuaian

Aspek	Nomer	Subaspek	Skor Tingkat Kinerja Pelayanan	Skor Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
Aspek Kenyamanan	1	Kebersihan KRL tujuan Cikarang – Jakarta Kota	403	529	76,18%
	2	Kualitas tempat duduk KRL tujuan Cikarang – Jakarta Kota	424	487	87,06%
	3	Kelengkapan fasilitas di KRL	415	518	80,30%
Aspek Reliability (Kehandalan)	4	Tarif/harga tiket KRL	432	505	85,54%
	5	Frekuensi dan jadwal KRL	378	497	76,05%
	6	Ketepatan waktu keberangkatan KRL	399	470	84,89%
	7	Ketepatan waktu kedatangan KRL	406	470	86,38%
	8	Waktu tempuh/perjalanan KRL?	478	550	86,9%
Aspek Responsiveness (Tanggung Jawab)	9	Kesigapan para petugas di KRL dan di stasiun	578	639	90,45%
	10	Keramahan para petugas di KRL dan di stasiun	580	657	88,28%
	11	Tindak lanjut terhadap complain	363	574	63,24%
	12	Jumlah petugas di KRL dan di Stasiun	653	624	104%
Aspek Security (Keamanan)	13	Keamanan di stasiun	354	569	62,21%
	14	Keamanan KRL saat beroperasi	389	577	67,07%
	15	Pemisahan gerbong wanita dan umum	361	575	62,78%
Aspek Accessibility (Aksesabilitas)	16	Kemudahan mendapatkan tiket KRL	384	536	71,64%
	17	Kemudahan akses ke dan dari stasiun KRL	365	605	60,33%
	18	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal keberangkatan KRL Cikarang – Jakarta Kota	438	651	67,28%

Dapat diketahui berdasarkan table di atas bahwa tingkat kesesuaian kepentingan dengan tingkat kinerja dimensi *tangibles* belum memuaskan dikarenakan masih dibawah 100%. Tingkat kesesuaian kepentingan dengan tingkat kinerja dimensi kehandalan belum memuaskan dikarenakan masih dibawah 100%. Tingkat kesesuaian kepentingan dengan tingkat kinerja dimensi tanggung jawab dalam hal kesigapan dan keramahan para petugas di KRL dan stasiun belum memuaskan

dikarenakan masih dibawah 100%, akan tetapi jumlah petugas di KRL sudah memuaskan karena melebihi 100%. Selanjutnya, berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian kepentingan dengan tingkat kinerja dimensi keamanan belum memuaskan dikarenakan masih dibawah 100%. Tingkat kesesuaian kepentingan dengan tingkat kinerja dimensi aksesabilitas belum memuaskan dikarenakan masih dibawah 100%.

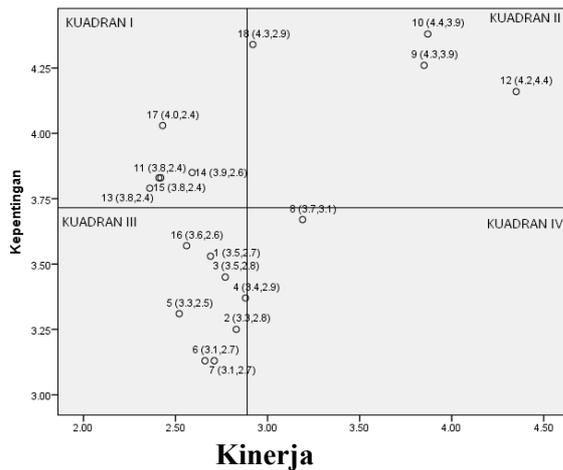
4.2 Analisis Data *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan hasil penelitian pada 150 responden, dapat diketahui hasil perhitungan analisis tingkat pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan menurut persepsi konsumen dari kinerja jasa KRL Blue Line tujuan Jakarta Kota-Cikarang yang ditunjukkan pada **Tabel 2**.

Tabel 2 Data *Importance Performance Analysis*

Aspek	Nomer	Subaspek	Skor Tingkat Kinerja Pelayanan	Skor Tingkat Kepentingan	Mean X	Mean Y
Aspek <i>Tangibles</i>	1	Kebersihan KRL tujuan Cikarang – Jakarta Kota	403	529	2.69	3.53
	2	Kualitas tempat duduk KRL tujuan Cikarang – Jakarta Kota	424	487	2.83	3.25
	3	Kelengkapan fasilitas di KRL	415	518	2.77	3.45
Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan)	4	Tarif/harga tiket KRL	432	505	2.88	3.37
	5	Frekuensi dan jadwal KRL	378	497	2.52	3.31
	6	Ketepatan waktu keberangkatan KRL	399	470	2.66	3.13
	7	Ketepatan waktu kedatangan KRL	406	470	2.71	3.13
	8	Waktu tempuh/perjalanan KRL ?	478	550	3.19	3.67
Aspek <i>Responsiveness</i> (Tanggung Jawab)	9	Kesigapan para petugas di KRL dandi stasiun	578	639	3.85	4.26
	10	Keramahan para petugas di KRL dan di stasiun	580	657	3.87	4.38
	11	Tindak lanjut terhadap complain	363	574	2.42	3.83
	12	Jumlah petugas di KRL dan di Stasiun	653	624	4.35	4.16
Aspek <i>Security</i> (Keamanan)	13	Keamanan di stasiun	354	569	2.36	3.79
	14	Keamanan KRL saat beroperasi	389	577	2.59	3.85
	15	Pemisahan gerbong wanita dan umum	361	575	2.41	3.83
Aspek <i>Accessibility</i> (Aksesabilitas)	16	Kemudahan mendapatkan tiket KRL	384	536	2.56	3.57
	17	Kemudahan akses ke dan dari stasiun KRL	365	605	2.43	4.03
	18	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal keberangkatan KRL Cikarang – Jakarta Kota	438	651	2.92	4.34

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilakukan pemetaan – pemetaan yang dapat dilihat pada diagram kartesius **Gambar 3**.



Gambar 3 Diagram Kartesius

Dari diagram kartesian tersebut di atas, terlihat bahwa faktor atau atribut tertentu dapat diterapkan dengan cara tertentu yang memengaruhi seberapa baik kinerja seseorang, menyebabkan mereka jatuh ke posisi kedua. Jika berlaku, berikut penjelasan dari diagram kardinal:

Quadrant I Concentrate Here

Penanganannya yang menunjukkan faktor-faktor atau atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan dikarenakan adanya faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh para penumpang, tetapi tingkat item yang tercantum dalam kuadran ini adalah nomor 11, 13, 14, 15, dan 17. Faktor – faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah keamanan di stasiun, tindak lanjut terhadap *complain*, keamanan KRL saat beroperasi, pemisahan gerbong wanita dan umum, kemudahan akses ke dan dari stasiun KRL. Berbagai cara yang dapat dilakukan untuk mengefektifkan usaha antara lain dengan melakukan pekerjaan pemeliharaan secara terus menerus sehingga atribut kinerja yang kini hadir dalam kuadran akan meningkat.

Quadrant II Keep Up the Good Work

Penanganannya yang menunjukkan faktor-faktor atau atribut-atribut yang terletak di dalam kuadran ini harus

dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang, sehingga dapat memua Item yang tercantum dalam kuadran ini adalah nomer 9, 10, 12, dan 18. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah kesiapan para petugas di KRL dan di stasiun, jumlah petugas KRL, keramahan petugas KRL, dan kemudahan mendapatkan jadwal informasi KRL. Atribut - atribut yang masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut tersebut merupakan produk/jasa yang unggul atau yang utama di mata konsumen.

Quadrant III Low Priority

Faktor atau atribut yang ada di kuadran saat ini harus ditonjolkan, padahal kualitas pekerjaan yang dilakukan bias atau tidak maksimal. Barang yang tercantum dalam kuadran ini adalah nomer 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, dan 16. Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah kebersihan, kualitas tempat duduk, kelengkapan fasilitas, tariff/harga tiket, frekuensi dan jadwal KRL, waktu keberangkatan KRL, waktu kedatangan KRL, dan kemudahan mendapatkan tiket KRL. Pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan konsumen sangat kecil, dan peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali.

Sekalipun beberapa atribut dalam kuadran ini tidak terlalu penting, bukan berarti atribut yang dimaksud tidak boleh dipahami. Ada kemungkinan bahwa dalam jangka pendek, atribut ini tidak akan berdampak banyak pada kualitas layanan yang diberikan. Namun demikian, dalam jangka panjang, hal tersebut dapat berdampak signifikan terhadap pelanggan yang ingin memaksimalkan efisiensi layanan yang diberikan. Oleh karena itu, sebaiknya pemeliharaan Kuadran III tetap dilanjutkan untuk mencegah

terjadinya kecelakaan atau penurunan kualitas layanan yang ditawarkan.

Quadrant IV Possible Overkill

Identifikasi faktor atau atribut yang ada di kuadran saat ini untuk menunjukkan bahwa mereka lebih signifikan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kepedulian masyarakat terhadap faktor tersebut di atas, namun keadaan tersebut dapat diatasi dengan baik oleh pengusaha sehingga dapat dikatakan sangat kurang. Item

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I penanganannya harus diprioritaskan oleh pelaku usaha karena keberadaan faktor-faktor tersebut merupakan sesuatu yang dianggap sangat penting oleh para penumpang, namun waktu pelaksanaannya masih belum seragam. Faktor-faktor yang termasuk dalam artikel ini adalah keamanan di stasiun, tindak lanjut complain, keamanan KRL saat beroperasi, pemisahan gerbong wanita dan umum, kemudahan akses ke dan dari stasiun. Berbagai cara agar bisnis dapat disederhanakan antara lain dengan melakukan pekerjaan pemeliharaan secara terus menerus sehingga atribut kinerja yang sekarang hadir di kuadran akan meningkat.
2. Aspek demi aspek dalam kuadran II, penanganannya harus dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang, sehingga dapat memuaskan. Faktor atau faktor yang disebutkan dalam perikop ini meliputi kesigapan para petugas di KRL dan di stasiun, jumlah petugas KRL, keramahan petugas KRL, dan kemudahan mendapatkan jadwal

kedelapan yang masuk dalam daftar saat ini adalah item nomor 8. Faktor yang sering muncul di kuadran ini adalah waktu tempuh perjalanan KRL. Atribut yang telah ditambahkan ke daftar dapat diubah untuk membuat bisnis lebih mengetahui faktor yang berbeda atau membuatnya lebih penting untuk menghilangkan atribut yang dimaksud.

informasi KRL. Setiap atribut yang masuk dalam daftar ini harus dipertahankan karena setiap atribut merupakan produk atau jasa yang esensial bagi kebutuhan konsumen.

3. Atribut-atribut yang ditemukan dalam kuadran III dalam hal ini tercantum dalam penanganannya, tetapi kualitas pelaksanaannya bias atau tidak terlalu baik. Faktor yang disebutkan dalam kuadran III ini adalah kebersihan, kualitas tempat duduk, kelengkapan fasilitas, tariff/harga tiket, frekuensi dan jadwal KRL, waktu keberangkatan KRL, waktu kedatangan KRL, dan kemudahan mendapatkan tiket KRL. Pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil, karena peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali. Sekalipun beberapa atribut dalam kuadran ini tidak terlalu penting, bukan berarti atribut yang dimaksud tidak boleh dipahami. Ada kemungkinan bahwa dalam jangka pendek, atribut ini tidak akan berdampak banyak pada kualitas layanan yang diberikan; namun demikian, dalam jangka panjang, hal tersebut dapat berdampak signifikan terhadap pelanggan yang ingin memaksimalkan efisiensi layanan yang diberikan. Oleh karena itu, sebaiknya pemeliharaan Kuadran III tetap dilanjutkan untuk mencegah

terjadinya kecelakaan atau penurunan kualitas layanan yang ditawarkan.

4. Atribut-atribut yang ada di kuadran IV dalam hal ini memiliki nilai yang berlebihan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kepedulian masyarakat terhadap faktor tersebut di atas, namun keadaan tersebut dapat diatasi dengan baik oleh pengusaha sehingga dapat dikatakan sangat memuaskan. Faktor yang disebutkan dalam kuadran ini disebut waktu tempuh perjalanan KRL. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan agar perusahaan lebih memperhatikan faktor yang lain yang lebih prioritas dibanding atribut yang ini.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada pihak perusahaan jasa KRL Blue Line tujuan Jakarta Kota-Cikarang dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan informasi untuk dijadikan acuan perbaikan untuk memaksimalkan dimensi yang tingkat kepuasannya masih kurang tinggi. Atribut pertama yang mungkin harus diprioritaskan dalam perbaikan

adalah atribut perbaikan itu sendiri. Kemudian agar lebih efektif, sebaiknya atribut yang tercantum dalam tanda kuadran III dan IV digunakan untuk atribut yang tercantum dalam urutan prioritas yaitu tanda kuadran I. Atribut lain tetap dilaksanakan pelayanannya, tetapi mereka harus lebih diprioritaskan pada tingkat kepentingannya untuk mencegah berlebihan. Dengan demikian, maka perusahaan jasa KRL Blue Line tujuan Jakarta Kota-Cikarang dapat mampu memberikan rasa yang lebih puas bagi konsumen KRL Blue Line tujuan Jakarta Kota-Cikarang atas kenyataan atau kinerja yang diberikan oleh jasa KRL Blue Line tujuan Jakarta Kota-Cikarang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pembandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya, serta sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian lanjutan yang lebih menyeluruh dengan memasukkan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menambah jumlah responden dan menambah jumlah pertanyaan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Badan Pusat Statistik. *Jumlah Penumpang Kereta Api (Ribu Orang), 2021*. Jakarta: BPS, 2021. <https://www.bps.go.id/indicator/17/72/1/jumlah-penumpang-kereta-api.html>.

Creswell, J. W. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif,*

dan Mixed. Yogyakarta: PT Pustaka Belajar, 2010.

Christopher Lovelock & Lauren K Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia, 2007.

Damardjati, R.S. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Gramedia, 1995.

Djarwanto. *Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Liberty, 1994.

Hansemark, Ove C. and Marie Albinsson. *Customer Satisfaction*

- and Retention: the experience of individual employess. Managing Service Quality Journal*, 2004.
- John Martilla and John James, *Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing*, vol.41, no.1, pp. 77-79, 1977.
- Kuswadi. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Meng Seng Wong, Nishimoto Hideki, and Philip George. *The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) ini Evaluating Japan's E-goverment Service. Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, Vol.6, no.2, pp. 17-30, 2011.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. *SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*, Vol.64 (Spring), pp. 12-40, 1998.
- Pratiwi, Desi Sanggar. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang AC Patas Pada PT. Tunggul Dara Indonesia*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sujarweni, Wiratna. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Sukmadinata, N. S. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosda, 2017.
- Suminar, Layung Hindah. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Trans Jogja*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2010.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat kepuasan pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. PT.Rineka Cipta. Jakarta. 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Umar, H. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia, 2005.
- Yoeti, Oka A. *Pengantar Ilmu Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung: Angkasa, 1999.