

## EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KERETA API JARAK JAUH BERSUBSIDI (STUDI KASUS: KA KAHURIPAN)

Hartati M. Pakpahan

Program Studi Manajemen Transportasi, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional,  
Jalan Sariosih No. 54 Sarijadi, Bandung 40151, Indonesia  
E-mail: medipakpahan@gmail.com

### ABSTRAK

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation*) Bidang Angkutan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi merupakan kewajiban Pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan angkutan kereta api kepada masyarakat dengan tarif yang terjangkau. PT Kereta Api Indonesia (Persero) selaku operator perkeretaapian yang ditugaskan pemerintah untuk menyelenggarakan Kewajiban Pelayanan Publik Angkutan Orang dengan Kereta Api Kelas Ekonomi Jarak Jauh KA Kahuripan Lintas Blitar Kediri - Kiaracondong Bandung, berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan penumpang dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh tingkat kepuasan penumpang KA Kahuripan Lintas Blitar – Kiaracondong sangat puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 89%. Tetapi penilaian kinerja masih berada di bawah harapan penumpang. Ini terlihat dari *gap* antara harapan/ tingkat kepentingan dan persepsi/ tingkat kinerja sebagian besar atribut pelayanan masih bernilai negatif. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama adalah fisik kereta api yang terlihat bersih dan terawat, WC di atas KA yang bersih dan air yang cukup, kursi prioritas, dan AC yang berfungsi dengan baik.

**Kata kunci:** *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Public Service Obligation, KA Jarak Jauh*

### ABSTRACT

*In accordance with the mandate of Law Number 23 of 2007 concerning Railways, the Public Service Obligation (PSO) in the Economy Class Service Railway Transport sector is the Government's obligation to provide rail transport services to the public at affordable rates. PT Kereta Api Indonesia as the railway operator tasked by the government to carry out the Public Service Obligation to Transport People by Long Distance Economy Class Trains, Kahuripan Train, Blitar Kediri - Kiaracondong Bandung Route, strives to provide high quality services. The aim of this research is to measure the level of passenger satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI), and identify service attributes that need to be improved using Importance Performance Analysis (IPA). Based on the analysis carried out, it was found that the passenger satisfaction level of the Kahuripan Lintas Blitar – Kiaracondong train was very satisfied with a Customer Satisfaction Index value of 89%. But performance ratings are still below passenger expectations. This can be seen from the gap between expectations/importance levels and perceptions/performance levels, most of the service attributes are still negative. The service attributes that are the main priority are the physical train that looks clean and well maintained, the toilets on the train are clean and have sufficient water, priority seats, and AC that functions well.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Public Service Obligation, Long Distance Train*

## 1. PENDAHULUAN

*Public Service Obligation* (PSO) atau Kewajiban Pelayanan Publik yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan subsidi. Tersedianya berbagai infrastruktur dan layanan umum tersebut diharapkan dapat mendukung tumbuhnya perekonomian nasional seperti penyediaan lapangan kerja dan menumbuhkan perekonomian suatu daerah. Umumnya PSO dilaksanakan karena operator tidak memiliki cukup biaya operasional rute-rutenya untuk meraup keuntungan di pasar bebas, tetapi dapat memberikan keuntungan sosial pada transportasinya. Penggunaan PSO dapat diterapkan pada segala macam moda transportasi publik, termasuk pesawat udara, kereta api, kapal, dll, bahkan kini dapat digunakan untuk semua barang yang dikuasai oleh negara, penting bagi negara, dan untuk kemakmuran rakyat. Dalam beberapa kasus pengenalan PSO merupakan cara untuk memprivatisasi operator milik negara. Prasarana dipisahkan dari sarananya, dan dapat dimiliki oleh pihak ketiga ataupun pemerintah, dan pemerintah terkadang juga ikut campur dalam mengelola sarananya.

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3 menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas fasilitas kesehatan dan pelayanan umum yang layak pada masyarakat. Hal ini dijadikan dasar bahwa pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan umum di berbagai sektor seperti penyediaan layanan transportasi, infrastruktur ketenagalistrikan, jalan dan lainnya. Tersedianya berbagai infrastruktur dan layanan umum tersebut diharapkan dapat mendukung tumbuhnya perekonomian nasional seperti penyediaan lapangan kerja dan menumbuhkan perekonomian suatu daerah.

Sesuai amanat Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation*) Bidang Angkutan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi merupakan kewajiban Pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan angkutan kereta api kepada masyarakat dengan tarif yang terjangkau. Hal ini ditegaskan kembali melalui Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2012 Tentang Kewajiban Pelayanan Publik dan Subsidi Angkutan Perintis Bidang Perkeretaapian, Biaya Penggunaan Prasarana Perkeretaapian Milik Negara, serta Perawatan dan Pengoperasian Prasarana Perkeretaapian Milik Negara sebagaimana telah diubah melalui Peraturan Presiden Nomor 124 Tahun 2015 Pasal 2 ayat (1) yang berbunyi “Dalam rangka menyediakan pelayanan angkutan kereta api kepada masyarakat dengan tarif yang terjangkau, Pemerintah menyelenggarakan Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation*)” (Peraturan Presiden Nomor 124 Tahun 2015, 2015).

Untuk menyelenggarakan misi PSO di atas, maka pemerintah menugaskan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berkaitan. Hal ini dijustifikasi oleh Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara pasal 66 yang menyatakan bahwa pemerintah bisa memberikan suatu penugasan pada suatu BUMN untuk menyelenggarakan fungsi kemanfaatan umum. Hal ini memang masih sejalan dengan tujuan pendirian BUMN yaitu meningkatkan penyelenggaraan kemanfaatan umum, berupa penyediaan barang dan jasa dalam jumlah dan kualitas yang memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak serta memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional. Namun, apabila penugasan tersebut secara finansial tidak layak, pemerintah perlu memberikan kompensasi atas semua biaya yang dikeluarkan oleh BUMN tersebut termasuk persentase keuntungan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 250 Tahun 2021 tentang Penugasan Kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk Menyelenggarakan Kewajiban Pelayanan Publik Angkutan Orang dengan Kereta Api (KA) Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2022, kewajiban pelayanan publik tersebut telah dilaksanakan Pemerintah Pusat melalui penugasan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada KA Ekonomi Jarak Jauh, KA Ekonomi Jarak Sedang, KA Ekonomi Lebaran, KA Ekonomi Jarak Dekat, KRD Ekonomi, KRL Jabodetabek dan KRL Yogyakarta (Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 250 Tahun 2021, 2021).

PT Kereta Api Indonesia (Persero) selaku operator perkeretaapian yang ditugaskan pemerintah untuk menyelenggarakan Kewajiban Pelayanan Publik Angkutan Orang dengan Kereta Api Kelas Ekonomi Jarak Jauh berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. KA Kahuripan adalah kereta api Ekonomi AC jarak jauh yang termasuk dalam kereta yang disubsidi pemerintah. Adapun relasi KA Kahuripan adalah Blitar Kediri - Kiaracandong lewat Lempuyangan Yogyakarta, dengan rute Blitar, Tulungagung, Kediri, Kertosono, Nganjuk, Caruban, Madiun, Barat, Paron, Walikukun, Sragen, Kemiri, Purwosari, Klaten, Lempuyangan, Wates, Kutoarjo, Gombong, Maos, Langen, Banjar, Ciamis, Tasikmalaya, Cipeundeuy, Cibatu, Kiaracandong Bandung. Jarak yang ditempuh kereta ini adalah 700,091km (Direktur Jenderal Perkeretaapian, 2023). Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan penumpang, dan mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan. Pengukuran kepuasan penumpang dilakukan dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Sedangkan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan menggunakan *Importance Performance Analysis*.

## **2. METODOLOGI**

### **2.1. Importance Performance Analysis (IPA)**

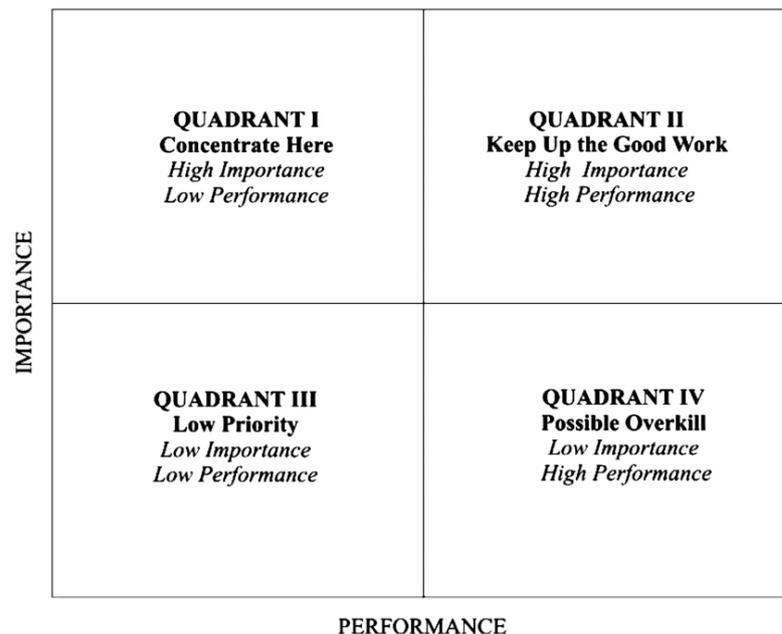
Teknik *Importance Performance Analysis* dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James (Martilla & James, 1977), yang juga diperkenalkan oleh Magal dan Levenburg. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat pelayanan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat pelayanan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance Performance* (Levenburg & Magal, 2005).

*Analisis Importance Performance* digambarkan dalam bentuk diagram kartesius yakni suatu bangun yang dibagi atas empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) yang mana X adalah skor rata-rata penilaian kinerja atau jasa yang dirasakan dan Y adalah skor rata-rata penilaian pelayanan/ harapan yang memenuhi kepuasan penumpang. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing atribut atau ukuran dari kualitas pelayanan dengan tingkat pelayanan atas kualitas pelayanan yang diberikan. Diagram kartesius atas *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada Gambar 1.

Lebih lanjut Hyoun-Seung Jang & Hwa-Rang Kim, memberikan keterangan mengenai pembagian pada diagram kartesius analisis *Importance Performance* seperti berikut ini (Jang & Kim, 2013):

- a. Kuadran I: Prioritas Utama. Atribut-atribut yang terletak di kuadran ini dianggap sangat penting oleh konsumen. Namun, tingkat kinerja pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber

- daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai atribut tersebut. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.
- b. Kuadran II: Pertahankan Prestasi. Atribut-atribut yang terletak di kuadran ini dianggap sebagai atribut penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
  - c. Kuadran III: Prioritas Rendah. Atribut-atribut yang terletak di kuadran ini mempunyai tingkat kinerja yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada atribut-atribut tersebut.
  - d. Kuadran IV: Berlebihan. Atribut-atribut yang terletak di kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut-atribut tersebut kepada atribut-atribut lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.



Sumber: (Martilla & James, 1977) dalam (Pike & Murdy, 2012)

**Gambar 1. Importance Performance Analysis Grid**

*Importance Performance Analysis* (IPA) juga dapat diartikan sebagai alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/ pelayanan yang dapat dirasakan oleh konsumen dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor pelayanan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

IPA menyatukan pengukuran tingkat kinerja (*performance*) yang kemudian digambarkan dalam diagram dua dimensi yaitu diagram *importance performance* untuk mendapatkan usulan praktis dan memudahkan penjelasan data. Pada tingkat kinerja, pengukuran dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang telah

dirasakan (Kotler & Keller, 2012). Pengukuran kepuasan penumpang menurut Kotler dan Keller dalam mengetahui puas atau tidak puasnya penumpang dapat melalui metode ini.

## 2.2. Gap Analysis

*Gap Analysis* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara persepsi suatu atribut dengan harapan konsumen terhadap atribut tersebut. *Gap Analysis* itu sendiri merupakan bagian dari metode IPA (*Importance-Performance Analysis*).

Menurut Rangkuti, kesenjangan terjadi apabila pengguna mempersepsikan kualitas pelayanan (*quality of service*) yang diterimanya lebih tinggi daripada *desired service* atau lebih rendah daripada *adequate service* kepentingan pelanggan tersebut (Rangkuti, 2006). Dengan demikian pelanggan dapat merasakan sangat puas atau sebaliknya sangat kecewa. Shia et.al., menjelaskan analisis kesenjangan perlu diterapkan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi kualitas (*actual*) dan kualitas yang diharapkan (*ideal*) (Shia, Chen, & Ramdansyah, 2016). Kualitas aktual ditunjukkan dari persepsi kualitas dengan atribut-atributnya, sedangkan kualitas *ideal* ditunjukkan dari harapan/ kepentingan/ kepuasan dengan masing-masing atribut. Teknis penentuan kesenjangan dengan menghitung dari perbedaan/ selisih antara persepsi kualitas dan harapan/ kepentingan/ kepuasan.

$$Q(\text{Gap}) = \text{Performance} - \text{Importance}$$

Keterangan:

**Gap** = Tingkat kesenjangan

**Performance** = Persepsi kualitas aktual

**Importance** = Kualitas ideal/ harapan/ kepentingan/ kepuasan

Tingkat yang baik ditunjukkan dari nilai positif  $Q \geq 0$ , diartikan bahwa kualitas aktual telah sesuai dengan kualitas ideal yang diharapkan pengguna. Sebaliknya jika  $Q < 0$  atau negatif, berarti tingkat kualitas belum mampu memenuhi harapan pengguna. *Gap* (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh *gap* (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti *gap* semakin besar. Apabila total *gap* positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan manajemen tersebut. Sebaliknya bila tidak, *gap* adalah negatif, maka pelanggan kurang/ tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil *gap*-nya semakin baik. Biasanya manajemen dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai *gap* yang semakin kecil.

## 2.3. Skala Penilaian

Dalam metode ini digunakan skala Likert sebagai atribut skala ukuran untuk pelayanan penumpang dan tingkat pelaksanaan atau kinerja secara nyata dari suatu jasa. Skala Likert adalah skala penilaian yang biasa digunakan untuk mengukur opini, sikap, atau perilaku. Terdiri dari sebuah pernyataan atau pertanyaan, diikuti dengan serangkaian lima atau tujuh pernyataan jawaban. Responden memilih opsi yang paling sesuai dengan perasaan mereka terhadap pernyataan atau pertanyaan tersebut. Karena responden diberikan berbagai kemungkinan jawaban, skala Likert sangat bagus untuk menangkap tingkat persetujuan atau perasaan mereka mengenai suatu topik dengan cara yang lebih berbeda (Bhandari, 2020).

Data dalam skala Likert diberi skor secara kuantitatif untuk digunakan dalam perhitungan. Tingkat pelayanan penumpang diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh PT KAI agar menghasilkan pelayanan jasa yang berkualitas tinggi. Dengan berdasarkan pada hasil penilaian tingkat pelayanan dan tingkat kinerja yang kemudian akan digambarkan dalam suatu diagram kartesius. Tingkat pelayanan dan kinerja yang dimuat dalam diagram kartesius adalah berupa skor penilaian pelayanan dan kinerja total. Masing-masing atribut akan diposisikan dalam suatu diagram. Skor total penilaian terhadap tingkat kinerja (*performance*) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor total tingkat pelayanan (*importance*) terhadap atribut. Skala Likert yang terdiri atas lima butir, yang memberikan nilai bobot dari nilai 1 sampai dengan 5, yaitu:

- 1) Penilaian tingkat kepentingan (*importance*) pelayanan
  - a. 5 untuk sangat penting
  - b. 4 untuk penting
  - c. 3 untuk cukup penting
  - d. 2 untuk tidak penting
  - e. 1 untuk sangat tidak penting
- 2) Penilaian kinerja (*performance*) pelayanan
  - a. 5 untuk sangat baik
  - b. 4 untuk baik
  - c. 3 untuk cukup baik
  - d. 2 untuk tidak baik
  - e. 1 untuk sangat tidak baik

Berdasarkan hasil penelitian tingkat pelayanan dan hasil penilaian kinerja/ penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat pelayanan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/ pelaksanaan dengan skor pelayanan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang.

Adapun dua macam metode untuk menampilkan data IPA, yaitu:

1. Menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata sumbu tingkat kepuasan data terletak pada ukuran berapa;
2. Menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing atribut terletak pada kuadran berapa. Berikut prosedur yang berkaitan dengan penggunaan metode IPA ini:
  - a. Penentuan atribut-atribut yang akan dianalisis.
  - b. Melakukan survei melalui kuesioner.
  - c. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan.
  - d. Membuat grafik IPA.
  - e. Melakukan evaluasi terhadap atribut-atribut sesuai dengan kuadran masing-masing.

#### **2.4. Langkah-langkah Pengolahan Data**

Berikut adalah langkah-langkah pengolahan data pada *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu:

1. Mencari Tingkat Kesesuaian

Dalam metode ini pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan/konsumen merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai.

Adapun rumus yang digunakan adalah persamaan:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tk<sub>i</sub> = Tingkat kesesuaian responden

X<sub>i</sub> = Skor persepsi/ penilaian kinerja

Y<sub>i</sub> = Skor harapan/ tingkat kepentingan

2. Menghitung skor harapan dan persepsi

Pada sumbu (Y) diisi dengan skor harapan/ tingkat kepentingan, dan pada sumbu mendatar (X) akan diisi dengan skor tingkat persepsi/ penilaian kinerja. Maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang adalah dengan persamaan (Resfani & Lupiyoadi, 2013):

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja/ persepsi

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan/ harapan

$\sum X_i$  = Jumlah skor tingkat kinerja/ persepsi

$\sum Y_i$  = Jumlah skor tingkat kepentingan/ harapan

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat kepentingan, dengan rumus sebagai berikut (Resfani & Lupiyoadi, 2013):

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

K = Banyaknya atribut pelayanan dalam kuesioner

3. Menggambar Diagram Kartesius

Menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kinerja dan sumbu tingkat kepentingan dengan tujuan untuk mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran berapa. Kemudian menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kinerja dan sumbu tingkat kepentingan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing atribut terletak pada kuadran berapa.

#### 4. Mengevaluasi Kualitas Pelayanan

*Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. *Customer satisfaction index* (CSI) adalah analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik.

Cara perhitungan untuk mendapatkan nilai CSI adalah sebagai berikut:

- Skor rata-rata pada kolom kinerja (X) dijumlahkan sehingga diperoleh  $\Sigma X$ .
- Skor rata-rata pada kolom kepentingan (Y) dijumlahkan sehingga diperoleh  $\Sigma Y$ .
- Kalikan skor rata-rata kinerja (X) dan skor rata-rata kepentingan (Y), kemudian dijumlahkan dan diperoleh T.
- CSI diperoleh dari perhitungan  $(T/5Y) \times 100\%$ . Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran.

Pada Tabel 1 dapat dilihat indikator nilai CSI terhadap kepuasan konsumen.

**Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index***

Nilai CSI	Kriteria CSI
< 60%	Bad
60% - 75%	Fair
76% - 85%	Good
86% - 95%	Very Good
> 95%	Excellent

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Evaluasi Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan penilaian kepuasan penumpang KA Jarak Jauh Bersubsidi Kahuripan Lintas Blitar Kediri - Kiaracandong Bandung seperti terlihat pada Tabel 2 bahwa nilai CSI-nya sebesar 89%. Jika dilihat berdasarkan kriteria kepuasan pada Tabel 1 tingkat kepuasan penumpang KA Kahuripan adalah sangat puas.

**Tabel 2. Nilai *Customer Satisfaction Index* KA Kahuripan**

Atribut	X	Y	XY
<b>A. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)</b>			
1. Fisik kereta api terlihat bersih dan terawat	4,10	4,77	19,56
2. Kereta api memiliki wc yang bersih dan air yang cukup	4,20	4,73	19,87
3. Ketersediaan dan kebersihan Musholla	4,17	4,70	19,60
4. Kondisi kantin yang nyaman dan menu tersedia	4,33	4,80	20,78
5. Tempat duduk bersih dan dalam kondisi baik	4,37	4,67	20,41
6. AC berfungsi dengan baik	4,40	4,80	21,12
7. Disediakan <i>pouch</i> berisi masker, tissue, dan plastik sampah	4,47	4,73	21,14
8. Penampilan petugas dan kru yang rapih dan bersih	4,60	4,67	21,48
<b>B. Pelayanan yang tulus (<i>Empathy</i>)</b>			

Atribut		X	Y	XY
1.	Petugas dan kru kereta memberikan waktu pelayanan yang cukup pada penumpang	4,30	4,63	19,91
2.	Petugas dan kru memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan penumpang	4,53	4,63	20,97
3.	Petugas dan kru memperhatikan dengan seksama terhadap kebutuhan penumpang	4,47	4,67	20,87
4.	Petugas dan kru mendengarkan keluhan penumpang serta memberikan solusi	4,63	4,83	22,36
5.	Petugas bersikap sopan dan ramah	4,77	4,87	23,23
<b>C. Keandalan pelayanan (<i>Reliability</i>)</b>				
1.	Petugas dan kru memberikan pelayanan dengan teliti	4,30	4,63	19,91
2.	Petugas dan kru saling membantu dalam menyelesaikan permasalahan penumpang	4,37	4,60	20,10
3.	Petugas menginformasikan jadwal keberangkatan dan stasiun di tiap pemberhentian setiap saat	4,33	4,63	20,05
4.	Petugas memberikan informasi kepada penumpang sebelum kereta berangkat	4,60	4,73	21,76
5.	Petugas dan kru dengan cepat menanggapi keluhan dan masukan dari penumpang	4,67	4,70	21,95
6.	Mudah untuk mengakses tiket baik secara <i>online</i> dan <i>offline</i>	4,63	4,77	22,09
7.	Harga tiket sesuai dengan pelayanan yang didapat	4,73	4,83	22,85
<b>D. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>				
1.	Petugas cepat tanggap melayani kebutuhan pelanggan	4,43	4,63	20,51
2.	Petugas dan kru memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh penumpang	4,50	4,67	21,02
3.	Petugas dan kru melayani pelanggan sesuai dengan prosedur yang berlaku	4,60	4,60	21,16
<b>E. Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>)</b>				
1.	Petugas memiliki keahlian dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani penumpang dengan baik	4,37	4,43	19,36
2.	Waktu persiapan naik kereta api dengan kereta berangkat cukup untuk sehingga persiapan menuju ke gerbong tujuan	4,70	4,67	21,95
3.	Kepastian waktu berangkat dan tiba sesuai waktu yang tertera pada tiket kereta	4,47	4,57	20,43
4.	Petugas dan kru melayani dengan sikap meyakinkan sehingga penumpang merasa nyaman	4,30	4,37	18,79
5.	Mendapat jaminan pengembalian dana untuk pembatalan tiket sesuai dengan ketentuan yang berlaku	4,53	4,37	19,80
<b>Jumlah</b>		<b>124,87</b>	<b>130,70</b>	<b>583,02</b>
<b>CSI</b>		<b>89%</b>		

### 3.2. Analisis

Analisis kesenjangan dalam penelitian ini merupakan kesenjangan antara harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan Kereta Kahuripan Lintas Blitar – Kiaracondong. Berdasarkan data hasil penelitian diperoleh hampir semua nilai kesenjangan pada pelayanan Kereta Api Kahuripan Lintas Blitar – Kiaracondong bernilai negatif yang

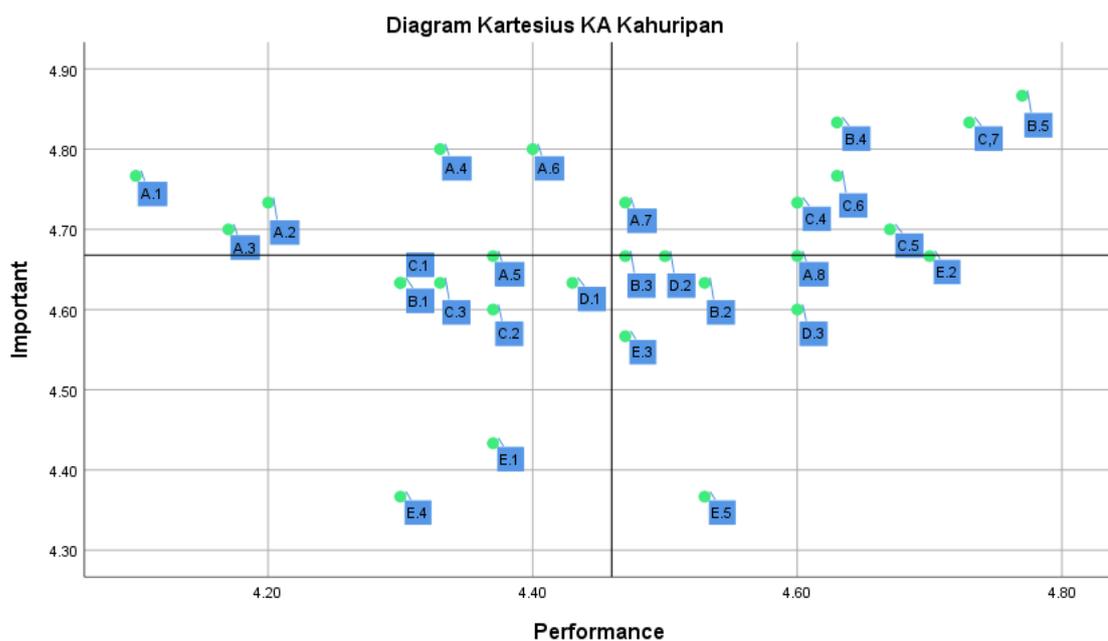
artinya tingkat kualitas belum mampu memenuhi harapan pengguna. Beberapa atribut yang bernilai positif di antaranya terkait dengan Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu Petugas dan kru melayani pelanggan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Jaminan dan kepastian (*Assurance*) yaitu waktu persiapan naik kereta api dengan kereta berangkat cukup untuk sehingga persiapan menuju ke gerbong tujuan, dan mendapat jaminan pengembalian dana untuk pembatalan tiket sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun perhitungan *Gap Analysis* pelayanan Kereta Api Kahuripan Lintas Blitar – Kiaracondong adalah sebagai berikut.

**Tabel 3. Perhitungan *Gap Analysis* Pelayanan Kereta Api Kahuripan Lintas Blitar – Kiaracondong**

	Atribut	Performance	Important	Gap
<b>A.</b>	<b>Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)</b>			
1.	Fisik kereta api terlihat bersih dan terawat	4,10	4,77	(0,67)
2.	Kereta api memiliki wc yang bersih dan air yang cukup	4,20	4,73	(0,53)
3.	Ketersediaan dan kebersihan Musholla	4,17	4,70	(0,53)
4.	Kondisi kantin yang nyaman dan menu tersedia	4,33	4,80	(0,47)
5.	Tempat duduk bersih dan dalam kondisi baik	4,37	4,67	(0,30)
6.	AC berfungsi dengan baik	4,40	4,80	(0,40)
7.	Disediakan <i>pouch</i> berisi masker, tissue, dan plastik sampah	4,47	4,73	(0,27)
8.	Penampilan petugas dan kru yang rapih dan bersih	4,60	4,67	(0,07)
<b>B.</b>	<b>Pelayanan yang tulus (<i>Empathy</i>)</b>			
1.	Petugas dan kru kereta memberikan waktu pelayanan yang cukup pada penumpang	4,30	4,63	(0,33)
2.	Petugas dan kru memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan penumpang	4,53	4,63	(0,10)
3.	Petugas dan kru memperhatikan dengan seksama terhadap kebutuhan penumpang	4,47	4,67	(0,20)
4.	Petugas dan kru mendengarkan keluhan penumpang serta memberikan solusi	4,63	4,83	(0,20)
5.	Petugas bersikap sopan dan ramah	4,77	4,87	(0,10)
<b>C.</b>	<b>Kehandalan pelayanan (<i>Reliability</i>)</b>			
1.	Petugas dan kru memberikan pelayanan dengan teliti	4,30	4,63	(0,33)
2.	Petugas dan kru saling membantu dalam menyelesaikan permasalahan penumpang	4,37	4,60	(0,23)
3.	Petugas menginformasikan jadwal keberangkatan dan stasiun di tiap pemberhentian setiap saat	4,33	4,63	(0,30)
4.	Petugas memberikan informasi kepada penumpang sebelum kereta berangkat	4,60	4,73	(0,13)
5.	Petugas dan kru dengan cepat menanggapi keluhan dan masukan dari penumpang	4,67	4,70	(0,03)
6.	Mudah untuk mengakses tiket baik secara <i>online</i> dan <i>offline</i>	4,63	4,77	(0,13)
7.	Harga tiket sesuai dengan pelayanan yang didapat	4,73	4,83	(0,10)
<b>D.</b>	<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>			

	Atribut	Performance	Important	Gap
1.	Petugas cepat tanggap melayani kebutuhan pelanggan	4,43	4,63	(0,20)
2.	Petugas dan kru memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh penumpang	4,50	4,67	(0,17)
3.	Petugas dan kru melayani pelanggan sesuai dengan prosedur yang berlaku	4,60	4,60	0,00
<b>E. Jaminan dan kepastian (Assurance)</b>				
1.	Petugas memiliki keahlian dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani penumpang dengan baik	4,37	4,43	(0,07)
2.	Waktu persiapan naik kereta api dengan kereta berangkat cukup untuk sehingga persiapan menuju ke gerbong tujuan	4,70	4,67	0,03
3.	Kepastian waktu berangkat dan tiba sesuai waktu yang tertera pada tiket kereta	4,47	4,57	(0,10)
4.	Petugas dan kru melayani dengan sikap meyakinkan sehingga penumpang merasa nyaman	4,30	4,37	(0,07)
5.	Mendapat jaminan pengembalian dana untuk pembatalan tiket sesuai dengan ketentuan yang berlaku	4,53	4,37	0,17

Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Nilai tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$  yang berpotongan sehingga membentuk empat bagian. Kemudian nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dimasukkan ke dalam grafik kartesius seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius KA Kahuripan

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut:

**1. Kuadran I (Prioritas Utama)**

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut tersebut. Atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan. Beberapa atribut yang dianggap penting dalam Kereta Api Kahuripan Lintas Blitar – Kiaracandong di antaranya:

- a. A.1 Fisik kereta api terlihat bersih dan terawat;
- b. A.2 Kereta api memiliki wc yang bersih dan air yang cukup;
- c. A.4 Kursi prioritas yang disediakan digunakan sebagaimana mestinya; dan
- d. A.6 AC berfungsi dengan baik.

**2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Atribut ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/ diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan. Adapun beberapa atribut yang dianggap sangat penting/ diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan dalam Kereta Api Kahuripan Lintas Blitar – Kiaracandong di antaranya:

- a. A.7 Penampilan petugas dan kru yang rapih dan bersih;
- b. B.4 Petugas dan kru mendengarkan keluhan penumpang serta memberikan solusi;
- c. B.5 Petugas bersikap sopan dan ramah;
- d. C.4 Petugas memberikan informasi kepada penumpang sebelum kereta berangkat;
- e. C.5 Petugas dan kru dengan cepat menanggapi keluhan dan masukan dari penumpang;
- f. C.6 Mudah untuk mengakses tiket baik secara *online* dan *offline*; dan
- g. C.7 Harga tiket sesuai dengan pelayanan yang didapat.

**3. Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/ biasa saja. Maksudnya Atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap Atribut yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat Atribut yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah Atribut tersebut bergeser ke kuadran I. Adapun beberapa atribut yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah Atribut tersebut bergeser ke kuadran I dalam Kereta Api Kahuripan Lintas Blitar – Kiaracandong di antaranya:

- a. A.5 Tempat duduk bersih dan dalam kondisi baik;
- b. B.1 Petugas dan kru kereta memberikan waktu pelayanan yang cukup pada penumpang;

- c. B.2 Petugas dan kru memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan penumpang;
- d. C.1 Petugas dan kru memberikan pelayanan dengan teliti;
- e. C.2 Petugas dan kru saling membantu dalam menyelesaikan permasalahan penumpang;
- f. C.3 Petugas menginformasikan jadwal keberangkatan dan stasiun di tiap pemberhentian setiap saat;
- g. D.1 Petugas cepat tanggap melayani kebutuhan pelanggan;
- h. D.2 Petugas dan kru memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh penumpang;
- i. E.1 Petugas memiliki keahlian dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani penumpang dengan baik; dan
- j. E.4 Petugas dan kru melayani dengan sikap meyakinkan sehingga penumpang merasa nyaman.

#### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali. Adapun indikator yang tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali dalam Kereta Api Kahuripan Lintas Blitar – Kiaracondong di antaranya:

- a. B.3 Petugas dan kru memperhatikan dengan seksama terhadap kebutuhan penumpang;
- b. D.3 Petugas dan kru melayani pelanggan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- c. E.2 Waktu persiapan naik kereta api dengan kereta berangkat cukup untuk sehingga persiapan menuju ke gerbong tujuan;
- d. E.3 Kepastian waktu berangkat dan tiba sesuai waktu yang tertera pada tiket kereta; dan
- e. E.5 Mendapat jaminan pengembalian dana untuk pembatalan tiket sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan penumpang KA Jarak Jauh Bersubsidi Kahuripan Lintas Blitar – Kiaracondong adalah sangat puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 89%. Walaupun nilai CSI-nya cukup tinggi ternyata penilaian kinerja masih berada di bawah harapan penumpang KA Kahuripan. Ini terlihat dari *gap* antara harapan/ tingkat kepentingan dan persepsi/ tingkat kinerja sebagian besar atribut pelayanan masih bernilai negatif. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama adalah fisik kereta api yang terlihat bersih dan terawat, WC di atas KA yang bersih dan air yang cukup, kursi prioritas, dan AC yang berfungsi dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bhandari, P. (2020, September 4). *Articles by Pritha Bhandari*. Retrieved from scribbr web site: <https://www.scribbr.com>
- Direktur Jenderal Perkeretaapian. (2023). *GRAFIK PERJALANAN KERETA API PADA JARINGAN JALUR KERETA API NASIONAL DI JAWA TAHUN 2023*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Jang, H. S., & Kim, H. R. (2013). Analysis of the Capability of Korean Construction Companies for International Investment Development Business. *Journal of the Korea Institute of Building Construction*.
- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 250 Tahun 2021. (2021). *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 250 Tahun 2021 Tentang Penugasan Kepada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Untuk Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik Angkutan Orang Dengan Kereta Api Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2022*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Levenburg, N. M., & Magal, S. R. (2005). Applying Importance-Performance Analysis to Evaluate E-Business Strategies among Small Businesses. *E-Service Journal*, 29-48.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.
- Peraturan Presiden Nomor 124 Tahun 2015. (2015, Oktober 30). *DATABASE PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN*. Retrieved from Peraturan website: <http://peraturan.go.id>
- Pike, S., & Murdy, S. (2012). Perceptions of visitor relationship marketing opportunities by destination marketers: An importance-performance analysis. *Tourism Management*, 1281–1285.
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Resfani, D. L., & Lupiyoadi, R. (2013). *Analisis kepuasan konsumen dan positioning produk waralaba teh instan : studi kasus Es Teh Poci = Customer satisfaction and product positioning analysis of instant tea franchise : study case Es Teh Poci*. Depok: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia.
- Shia, B.-C., Chen, M., & Ramdansyah, A. (2016). Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on Aliexpress Site in Indonesia). *American Journal of Industrial and Business Management*, 117-128.