



**TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN JASA KERETA API LOKAL  
PENATARAN RELASI SIDOARJO – MALANG KOTA LAMA**

**KERTAS KERJA WAJIB**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Ahli Madya Pada Jurusan DIII Manajemen  
Transportasi Perkeretaapian**

**Diajukan Oleh :**

**NAMA : AHMAD BAGUS ISMAIL**

**NOTAR : 17.03.006**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN  
TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD  
BEKASI  
JULI 2020**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Kertas Kerja Wajib (KKW) ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : AHMAD BAGUS ISMAIL**

**Notar : 1703006**

**Tanda Tangan : .....**

**Tanggal : 12 Agustus 2020**



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KERTAS KERJA WAJIB**

**TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
JASA KERETA API LOKAL PENATARAN RELASI SIDOARJO – MALANG  
KOTA LAMA**

Disusun Oleh:

**AHMAD BAGUS ISMAIL**

**NOTAR : 17.03.006**

Disetujui untuk Diajukan pada  
Seminar Akhir Program D.III Manajemen Transportasi Perkeretaapian  
Bekasi, 14 Juli 2020

Menyetujui :

DOSEN PEMBIMBING

DOSEN PEMBIMBING

**TONNY AGUS SETIONO, S.SiT, M.T**

NIP. 197108211994031003

**DR. I MADE SURAHARTA, M.T**

NIP. 197712052000031002

**PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN TRANSPORTASI  
PERKERETAAPIAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD  
2020**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **KERTAS KERJA WAJIB**

# **TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KERETA API LOKAL PENATARAN RELASI SIDOARJO – MALANG KOTA LAMA**

Nama : AHMAD BAGUS ISMAIL

Notar : 17.03.006

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D.III Manajemen Transportasi Perkeretaapian.

### **DEWAN PENGUJI**

Pembimbing :	Tonny Agus Setiono, S.Si.T., M.T NIP: 197108211994031003
Pembimbing :	DR. I Made Suraharta, M.T NIP: 197712052000031002
Penguji :	Uriansah Pratama, S.ST, MM NIP: 198608142009121002
Penguji :	Rianto Rili Prihatmantyo, M. Sc NIP: 198301292009121001

Penguji :	Ir. Muhardjito, MM
Penguji :	Ir. Santausa Purnama Salim, MM NIP: 195512291987031001
Penguji :	M. David, S. E NIP: 197406252003121001

Ditetapkan di : Bekasi

Tanggal : Juli 2020

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Penulisan Kertas Kerja wajib (KKW) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada program studi D.III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD . Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan Kertas Kerja Wajib ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua dan keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. Bapak Hindro Surahmat, ATD, M.Si selaku Direktur Utama Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD
3. Bapak Tonny Agus Setiono, S.SiT., M.T selaku dosen pembimbing I yang telah memberi arahan dan bimbingan langsung terhadap penulisan Kertas Kerja Wajib ini.
4. Bapak DR. I Made Suraharta, M.T selaku dosen pembimbing II yang telah memberi arahan dan bimbingan langsung terhadap penulisan Kertas Kerja Wajib ini.
5. Dosen-dosen Program Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian, yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
6. Bapak Nuruddin, selaku pegawai PT.KAI DAOP 8 Surabaya yang telah memberi bimbingan dan mengarahkan selama PKL.
7. Rekan-rekan Taruna-Taruni Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Angkatan XXXIX.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menjadi perbaikan. Semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bekasi, 14 Juli 2020  
Penulis,

AHMAD RAGI IS TSMATI

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AHMAD BAGUS ISMAIL

Notar : 1703006

Program Studi : D.III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN

Jenis Karya : TUGAS AKHIR

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA  
KERETA API LOKAL PENATARAN RELASI SIDOARJO – MALANG KOTA LAMA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan ini Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 12 Agustus 2020

Yang menyatakan,

(AHMAD BAGUS ISMAIL)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Identifikasi Masalah.....	3
I.3 Rumusan Masalah .....	3
I.4 Maksud dan Tujuan.....	4
I.5 Batasan Masalah .....	4
I.6 Keaslian Penelitian .....	5
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>8</b>
II.1 Gambaran Umum DAOP 8 Surabaya .....	8
II.2 Kondisi Sarana DAOP 8 Surabaya .....	9
1. Lokomotif .....	9
2. Kereta .....	11
II.3 Kondisi Prasarana DAOP 8 Surabaya .....	13

1. Jalur Kereta Api .....	13
a. Rel Kereta Api .....	13
b. Bantalan.....	14
c. Penambat .....	14
2. Persinyalan Kereta Api.....	15
3. Stasiun Kereta Api .....	16
II.4 Kondisi Eksisting KA Lokal Penataran .....	16
1. Lokomotif .....	16
2. Kereta .....	18
3. Jadwal Perjalanan.....	19
4. Jumlah Penumpang.....	22
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>24</b>
III.1 Aspek Legalitas.....	24
III.2 Aspek Teoritis .....	27
1. Pelayanan .....	28
2. Kepuasan Pelanggan.....	29
3. Kualitas Pelayanan.....	30
III.3 Aspek Teknis.....	31
1. Perhitungan Jumlah Sampel.....	31
2. Pengukuran Kualitas dan Atribut Pelayanan .....	32
3. <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i> .....	34
4. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	37
5. Uji <i>Chi Square</i> .....	38
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
IV.1 Rencana Penelitian .....	40
IV.2 Bagan Alir Penelitian.....	40
IV.3 Objek Penelitian.....	42
IV.4 Metode Penelitian.....	42
1. Sumber Data .....	42

2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	43
IV.5 Tahapan Penelitian.....	44
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
V.1 Kondisi Eksisting Pelayanan KA Lokal Penataran .....	46
V.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Penumpang.....	52
V.3 Analisis IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	63
1. Menghitung Bobot Skor Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan ....	63
2. Pengukuran Tingkat Kesesuaian (Tki).....	75
3. Penggambaran Pada Diagram Kartesius.....	78
4. Penggambaran Diagram Kartesius Pasca Usulan.....	86
V.4 Analisis CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	97
V.5 Uji Korelasi <i>Chi Square</i> Berdasarkan Tingkat Kinerja.....	100
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>107</b>
VI.1 Kesimpulan.....	107
VI.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Perbedaan Penelitian Penulis dengan Penelitian Sebelumnya.....	5
Tabel II.1 Jumlah Armada Lokomotif DAOP 8 Surabaya.....	9
Tabel II.2 Umur Operasional Lokomotif DAOP 8 Surabaya .....	10
Tabel II.3 Jumlah Armada Kereta DAOP 8 Surabaya .....	12
Tabel II.4 Kondisi Eksisting Jalan Rel Koridor Sidoarjo-Malang .....	14
Tabel II.5 Kondisi Eksisting Bantalan Koridor Sidoarjo-Malang.....	14
Tabel II.6 Kondisi Eksisting Penambat Koridor Sidoarjo-Malang.....	15
Tabel II.7 Stasiun Pada Lintas Sidoarjo-Malang Kota Lama .....	16
Tabel II.8 Spesifikasi Lokomotif CC201 dan CC203.....	17
Tabel II.9 Jam Keberangkatan dan Kedatangan No.KA Ganjil Relasi Sidoarjo- Malang Kota Lama .....	19
Tabel II.10 Jam Keberangkatan dan Kedatangan No.KA Genap Relasi Sidoarjo- Malang Kota Lama .....	21
Tabel II.11 Volume Naik-Turun Penumpang KA Lokal Penataran Bulan Desember- Februari 2020.....	23
Tabel III.1 Jumlah Penumpang Bulan Desember-Februari.....	32
Tabel III.2 Atribut Pelayanan.....	33
Tabel III.3 Skala Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja .....	34
Tabel V.1 Jenis Kelamin Penumpang KA Lokal Penataran.....	53
Tabel V.2 Usia Penumpang KA Lokal Penataran .....	54
Tabel V.3 Jenis Pekerjaan Penumpang KA Lokal Penataran .....	55
Tabel V.4 Tingkat Pendapatan Penumpang KA Lokal Penataran dalam Sebulan	56
Tabel V.5 Maksud Perjalanan.....	57
Tabel V.6 Alasan Menggunakan KA Lokal Penataran.....	58
Tabel V.7 Frekuensi Menggunakan KA Lokal Penataran .....	60
Tabel V.8 Moda Transportasi yang Digunakan Menuju Stasiun .....	61

Tabel V.9 Moda Ttansportasi yang Digunakan Dari Stasiun ke Tempat Tujuan .	62
Tabel V.10 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-1 .....	63
Tabel V.11 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-2 .....	64
Tabel V.12 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-3 .....	64
Tabel V.13 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-4 .....	65
Tabel V.14 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-5 .....	65
Tabel V.15 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-6 .....	66
Tabel V.16 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-7 .....	66
Tabel V.17 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-8 .....	67
Tabel V.18 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-9 .....	67
Tabel V.19 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-10.....	68
Tabel V.20 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-11.....	68
Tabel V.21 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-12.....	69
Tabel V.22 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-13.....	69
Tabel V.23 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-14.....	70
Tabel V.24 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-15.....	70
Tabel V.25 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-16.....	71
Tabel V.26 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-17.....	71
Tabel V.27 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-18.....	72
Tabel V.28 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-19.....	72
Tabel V.29 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-20.....	73
Tabel V.30 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-21.....	73
Tabel V.31 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-22.....	74
Tabel V.32 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-23.....	74
Tabel V.33 Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ke-24.....	75
Tabel V.34 Tingkat Kesesuaian Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	76
Tabel V.35 Hasil Penilaian Responden Terhadap Atribut Kinerja Kualitas Pelayanan .....	77

Tabel V.36 Nilai Rata-rata Kinerja Atribut .....	79
Tabel V.37 Jumlah KA dan Kapasitas Lintas Sidoarjo-Malang Kota Lama.....	84
Tabel V.38 Jadwal Usulan KA Relasi SDA-MLK .....	86
Tabel V.39 Jadwal Usulan KA Relasi MLK-SDA .....	86
Tabel V.40 Data Layanan Pada Atribut-atribut Pelayanan.....	87
Tabel V.41 Nilai Rata-rata Kinerja Atribut Pasca Usulan .....	95
Tabel V.42 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	97
Tabel V.43 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> Pasca Usulan.....	98
Tabel V.44 Usulan Penambahan Tinggi Peron.....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Peta Lintas Sidoarjo-Malang Kota Lama .....	8
Gambar II.2 Lokomotif CC201.....	10
Gambar II.3 Lokomotif CC203.....	11
Gambar II.4 Lokomotif CC206.....	11
Gambar II.5 Stamformasi KA Lokal Penataran .....	18
Gambar III.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	29
Gambar III.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	36
Gambar IV.1 Bagan Alir Penelitian.....	41
Gambar V.1 Kondisi Tempat Duduk di Dalam Kereta .....	46
Gambar V.2 Ketersediaan Kotak P3K .....	47
Gambar V.3 Kondisi Lampu Penerangan dan AC .....	47
Gambar V.4 Kondisi Rak Bagasi .....	48
Gambar V.5 Informasi di Dalam Kereta .....	48
Gambar V.6 Kondisi Kebersihan di Dalam Kereta .....	49
Gambar V.7 Kondisi Fasilitas Toilet.....	50
Gambar V.8 Kondisi Penumpang Berdiri .....	50
Gambar V.9 Kondisi Pintu Keluar Masuk Penumpang .....	51
Gambar V.10 Kondisi Fasilitas Naik-Turun Penumpang di Stasiun Blimbing .....	52
Gambar V.11 Prosentase Jenis Kelamin Penumpang KA Lokal Penataran .....	53
Gambar V.12 Prosentase Usia Penumpang KA Lokal Penataran .....	54
Gambar V.13 Prosentase Jenis Pekerjaan Penumpang KA Lokal Penataran .....	55
Gambar V.14 Prosentase Tingkat Pendapatan Penumpang KA Lokal Penataran Dalam Satu Bulan .....	56
Gambar V.15 Prosentase Maksud Perjalanan Penumpang KA Lokal Penataran .	57
Gambar V.16 Prosentase Alasan Menggunakan KA Lokal Penataran .....	59

Gambar V.17 Frekuensi Menggunakan KA Lokal Penataran .....	60
Gambar V.18 Pemilihan Moda yang Digunakan Menuju Stasiun .....	61
Gambar V.19 Pemilihan Moda yang Digunakan Dari Stasiun ke Tempat Tujuan	62
Gambar V.20 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> Pelayanan Jasa KA Lokal Penataran.....	81
Gambar V.21 Usulan Grafik Perjalanan KA Lokal Penataran.....	85
Gambar V.22 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> Pelayanan Jasa KA Lokal Penataran Pasca Usulan .....	96
Gambar V.23 Usulan Penambahan Luas Area Kaki .....	104
Gambar V.24 Usulan Penambahan Kemiringan Sandaran Pada Tempat Duduk.	105

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Wawancara Penumpang
- Lampiran 2 Data Survei Wawancara Tingkat Kinerja Pelayanan KA Lokal Penataran
- Lampiran 3 Data Survei Wawancara Tingkat Kepentingan Pelayanan KA Lokal Penataran
- Lampiran 4 Perhitungan Chi Square

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 LATAR BELAKANG**

Sistem transportasi merupakan media perantara untuk melakukan perpindahan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain sesuai dengan sifat manusia yang terus bergerak dan melakukan perpindahan. Perpindahan tersebut akan berpengaruh pada beberapa aspek kehidupan baik ekonomi, politik, sosial dan budaya. Perkembangan berbagai aspek tersebut salah satunya dipengaruhi oleh faktor kemajuan sektor transportasi. Kemajuan transportasi dapat diindikasikan melalui beberapa indikator yaitu kapasitas yang tersedia, kemudahan aksesibilitas, kualitas pelayanan dan tingkat keselamatan serta keamanan.

Persaingan di dunia bisnis jasa transportasi khususnya angkutan penumpang semakin ketat dengan semakin beragamnya baik jenis maupun kualitas pelayanan jasa penumpang yang ditawarkan oleh pengusaha moda angkutan baik darat, laut, maupun udara kepada para pelanggannya. Dalam kondisi seperti ini, meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mempertahankan eksistensi perusahaan agar tetap dapat bertahan (*survive*) dan berkembang.

Transportasi kereta api merupakan salah satu moda transportasi darat berbasis rel yang memiliki keunggulan dibanding dengan moda angkutan darat yang lain. Salah satu keunggulan kereta api antara lain dapat mengangkut penumpang dalam jumlah yang besar dengan waktu yang relatif singkat serta tingkat keselamatan dan keamanan yang tinggi. Sarana dan prasarana yang baik serta didukung dengan sistem operasi dan SDM yang memadai mampu menciptakan kereta api yang unggul.

Kereta api merupakan salah satu angkutan penumpang yang menawarkan banyak keunggulan dan memberi banyak manfaat. Berbagai keunggulan yang ditawarkan kereta api antara lain cepat, nyaman, bebas dari kemacetan lalu lintas jalan raya, kapasitas angkut yang besar, serta perjalanannya terjadwal. Selain itu angkutan kereta api juga lebih ramah lingkungan dibandingkan moda angkutan umum lainnya yang lebih banyak menghasilkan polusi udara sehingga mencemari lingkungan.

Salah satu kereta api penumpang di wilayah Daerah Operasi (DAOP) 8 Surabaya untuk lintas Sidoarjo – Malang Kota Lama adalah kereta api lokal Penataran. KA Lokal Penataran mengangkut penumpang dari Surabaya Kota ke Blitar dan sebaliknya dari Blitar ke Surabaya Kota yang berjarak 169,6 km. Dalam sehari angkutan ini beroperasi 8 kali perjalanan pergi pulang menggunakan 4 rangkaian KA. Tarif yang ditetapkan pada KA Lokal Penataran adalah 15.000 rupiah dengan waktu tempuh perjalanan kurang lebih 6 jam dan berhenti di 25 stasiun antara.

Angkutan KA Lokal Penataran dirasa melebihi dari nilai okupansi maksimal yang telah ditetapkan jika dilihat dari rata-rata tingkat okupansinya yang relatif tinggi yaitu berada pada kisaran diatas 100% dari total kapasitas tempat duduk sebesar 636 dengan stamformasi 6K3-1KMP3.

Kondisi di atas menunjukkan pelayanan penumpang akan kinerja pelayanan yang diberikan kepada pelanggan KA Lokal Penataran dirasa masih belum optimal dalam memenuhi kepuasan pelanggan yang memiliki berbagai macam karakteristik dan kepentingan tersebut. Keberagaman ini tentunya juga menyebabkan perbedaan penilaian akan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Penyelenggara perkeretaapian harus mampu menciptakan kepuasan secara menyeluruh bagi pelanggan dengan beragam karakteristik tersebut.

Maka dari itu, penulis mencoba menganalisa tingkat kepuasan konsumen khususnya penumpang KA Lokal Penataran relasi Sidoarjo – Malang Kota Lama, yang merupakan tempat penulis melaksanakan praktek kerja lapangan menggunakan beberapa atribut kualitas pelayanan di dalam

kereta yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan menuangkannya dalam bentuk karya tulis penelitian yang berjudul :  
"TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KERETA API LOKAL PENATARAN RELASI SIDOARJO-MALANG KOTA LAMA"

## **I.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah, antara lain :

1. Keberagaman karakteristik dari penumpang memungkinkan adanya perbedaan penilaian kepuasan, padahal pada dasarnya pihak penyelenggara perkeretaapian harus mampu menciptakan kepuasan secara menyeluruh bagi pelanggan.
2. Melihat kondisi eksisting pada KA Lokal Penataran, pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di atas kereta masih kurang baik mengingat okupansinya yang rata-rata relatif tinggi.

## **I.3 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalahnya adalah :

"Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa Kereta Api Lokal Penataran relasi Sidoarjo – Malang Kota Lama."

Dari rumusan masalah diatas, terdapat beberapa pertanyaan masalah, antara lain :

1. Bagaimana karakteristik penumpang KA Lokal Penataran?
2. Bagaimana kinerja pelayanan di dalam KA Lokal Penataran?
3. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang KA Lokal Penataran terhadap pelayanan di dalam kereta yang telah diberikan?
4. Bagaimana hubungan antara karakteristik penumpang KA Lokal Penataran dengan kepuasan penumpang? Dan solusi atau usulan apa yang dapat dilakukan?

#### **I.4 MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dari penelitian ini adalah melakukan kajian terhadap kualitas pelayanan jasa KA Lokal Penataran relasi Sidoarjo – Malang Kota Lama menurut persepsi penumpang.

Adapun tujuan penelitian kertas kerja wajib ini adalah :

1. Mengetahui karakteristik penumpang KA Lokal Penataran.
2. Mengetahui kualitas pelayanan KA Lokal Penataran.
3. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang KA Lokal Penataran terhadap kinerja pelayanan di dalam kereta yang diberikan.
4. Mengetahui hubungan antara karakteristik penumpang dengan tingkat kepuasan yang dirasakan.
5. Memberikan solusi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan penumpang pada KA Lokal Penataran.

#### **I.5 BATASAN MASALAH**

1. Ruang Lingkup Wilayah / Lokasi Penelitian
  - a. Melakukan penelitian pada KA Lokal Penataran relasi Sidoarjo – Malang Kota Lama
  - b. Melakukan wawancara kepada penumpang yang menggunakan jasa KA Lokal Penataran
  - c. Melakukan penelitian terhadap kondisi pelayanan pada KA Lokal Penataran relasi Sidoarjo – Malang Kota Lama yang dimiliki oleh DAOP 8 Surabaya.
2. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan penumpang di atas KA Lokal Penataran. Untuk ruang lingkup pelayanannya hanya tertuju pada pelayanan yang terdapat di dalam kereta yang akan diukur kinerjanya, antara lain: fasilitas dan kondisi di dalam KA Lokal Penataran, pelayanan oleh petugas di dalam kereta, ketepatan jadwal perjalanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimum.

## I.6 KEASLIAN PENELITIAN

Hasil penelitian yang didapat oleh penulis terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan :

1. Rika (2009), "Evaluasi Kualitas Pelayanan KA Ekonomi Kahuripan Relasi Kediri-Padalarang". Penelitian ini bertujuan untuk meramalkan jumlah penumpang 5 tahun yang akan datang dan menghitung kebutuhan sarana yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada KA Ekonomi Kahuripan.
2. Ali (2011), "Evaluasi Kinerja Angkutan KRDI Sri Lelawangsa Lintas Medan-Binjai". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi eksisting KRDI Sri Lelawangsa yang meliputi okupansi penumpang, waktu tempuh, dan kelambatan. Kemudian, disini peneliti juga membandingkan pelayanan di dalam KRDI dan di stasiun dengan standar pelayanan yang terdapat pada Peraturan Menteri.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel I.1** Perbedaan Penelitian Penulis dengan Penelitian Sebelumnya

Perbedaan	Ali (2011)	Bijak (2019)	Bagus (2020)
Judul	Evaluasi Kinerja Angkutan KRDI Sri Lelawangsa Lintas Medan-Binjai	Peningkatan Kinerja Pelayanan Kereta Api Lokal Cibatuan Guna Membantu Mobilitas Masyarakat	Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan KA Lokal Penataran Relasi Sidoarjo-Malang Kota Lama

**Tabel I.1** Lanjutan

Perbedaan	Ali (2011)	Bijak (2019)	Bagus (2020)
Pokok Pembahasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui kondisi eksisting KRDI yang meliputi okupansi, kelambatan, dan waktu tempuh.</li> <li>- Membandingkan pelayanan di dalam kereta dan di stasiun dengan standar pelayanan yang ada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meramalkan jumlah penumpang 5 tahun yang akan datang.</li> <li>- Membandingkan pelayanan yang ada dengan SPM.</li> <li>- Mencari prioritas kinerja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menitikberatkan pada pembahasan kepuasan penumpang dari pelayanan yang diberikan di dalam KA Lokal Penataran.</li> </ul>
Jenis Data	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jam operasi.</li> <li>- Okupansi KA.</li> <li>- Data standar pelayanan KA.</li> <li>- Kondisi eksisting pelayanan KA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Okupansi dan jumlah penumpang.</li> <li>- Jadwal keberangkatan.</li> <li>- Data inventaris fasilitas KA.</li> <li>- Data kepuasan dan kepentingan penumpang.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jadwal perjalanan KA</li> <li>- Volume naik-turun penumpang.</li> <li>- Data survei skor kepentingan dan kinerja pelayanan.</li> <li>- Fasilitas pelayanan pnp didalam KA sesuai PM.</li> </ul>

**Tabel I.1** Lanjutan

Perbedaan	Ali (2011)	Bijak (2019)	Bagus (2020)
Analisa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perhitungan okupansi KA.</li><li>- Menghitung kerugian yang disebabkan kelambatan.</li><li>- Membandingkan secara langsung data eksisting dengan standar pelayanan dalam Peraturan Menteri.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Metode peramalan jumlah penumpang 5 tahun yang akan datang.</li><li>- Analisis jumlah kebutuhan sarana.</li><li>- Analisis IPA.</li><li>- Analisis CSI.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analisis IPA.</li><li>- Perhitungan indeks kepuasan pelanggan (<i>CSI</i>).</li><li>- Uji korelasi <i>Chi Square</i>.</li></ul>

## BAB II

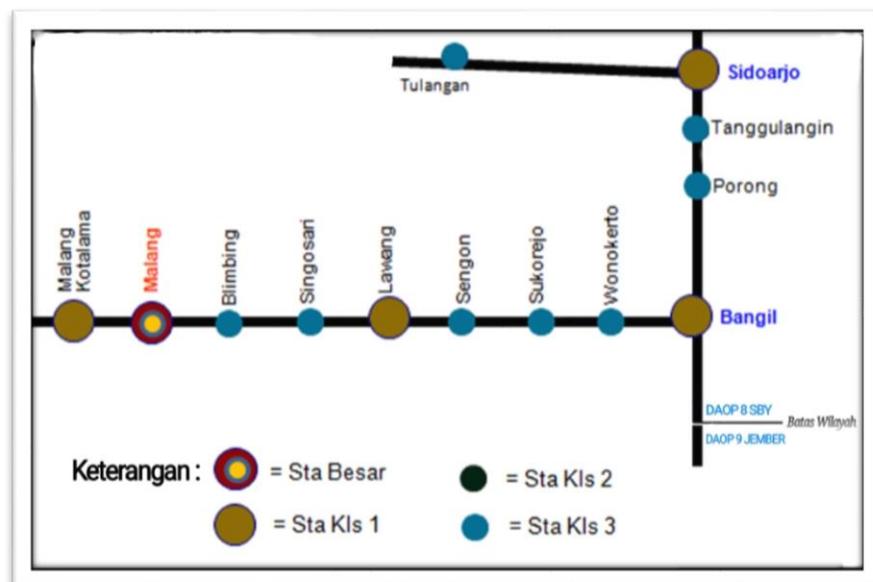
### GAMBARAN UMUM

#### II.1 Gambaran Umum DAOP 8 Surabaya

Wilayah administratif DAOP 8 Surabaya memiliki panjang lintasan jalur kereta api sepanjang ±529,6 km. Daerah Operasi 8 Surabaya terbagi dalam 3 wilayah lintas, diantaranya :

1. Lintas utara, berbatas langsung dengan Daerah Operasi 4 Semarang yang meliputi lintas : Surabaya Pasar Turi – Lamongan – Babat – Bojonegoro.
2. Lintas tengah, berbatas langsung dengan Daerah Operasi 7 Madiun yang meliputi lintas : Surabaya Gubeng – Wonokromo – Krian – Mojokerto.
3. Lintas selatan, berbatas langsung dengan Daerah Operasi 7 Madiun yang meliputi lintas : Bangil – Malang – Wlingi – Blitar.

Berikut adalah peta lintas Sidoarjo – Malang Kota Lama :



**Gambar II.1** Peta Lintas Sidoarjo – Malang Kota Lama

## II.2 Kondisi Sarana DAOP 8 Surabaya

### 1. Lokomotif

Perawatan dan pemeliharaan sarana lokomotif pada DAOP 8 Surabaya dilaksanakan di Depo Lokomotif Sidotopo (SDT) dan Depo Lokomotif Malang (ML). Lokomotif yang dimiliki oleh DAOP 8 Surabaya berjumlah 65 armada, yang terdiri dari :

**Tabel II.1** Jumlah Armada Lokomotif DAOP 8 Surabaya

No.	Jenis Lokomotif	A	SG	TSGO	SGO	TSO	SO	SF	CAD
1	CC 201	17	17	1	16	1	15	15	0
2	CC 203	10	10	2	8	0	8	8	0
3	CC 206	38	38	2	36	1	35	35	0
JUMLAH		65	65	5	60	2	58	58	0

*Sumber : Depo Lokomotif Sidotopo, 2019*

Keterangan :

A : Armada adalah jumlah keseluruhan sarana yang dimiliki Depo

SG : Siap Guna adalah jumlah sarana baik kondisi siap operasi maupun tidak siap operasi

TSGO : Tidak Siap Guna Operasi adalah sarana yang dirawat di Balai Yasa

SGO : Siap Guna Operasi sarana selain yang dirawat di Balai Yasa

TSO : Siap Guna Operasi adalah sarana yang dirawat di Depo

SO : Siap Operasi adalah sarana dalam kondisi laik operasi

SF : Stamfordasi adalah sarana yang sudah ditetapkan pada jadwal perjalanan

CAD : Cadangan adalah sarana yang disiapkan untuk mengantisipasi bila terjadi kerusakan pada sarana yang dioperasikan

Penggunaan lokomotif ini digunakan terhadap kegiatan operasional perkeretaapian pada wilayah DAOP 8 Surabaya untuk menarik

seluruh rangkaian kereta api yang dimiliki DAOP 8 Surabaya dan melakukan langsir.

**Tabel II.2** Umur Operasional Lokomotif DAOP 8 Surabaya

Interval Umur	CC 201	CC 203	CC 206
1-20 Tahun	-	4	38
21-30 Tahun	-	6	-
31-40 Tahun	3	-	-
>40 Tahun	14	-	-
Jumlah	17	10	38

*Sumber : Depo Lokomotif Sidotopo, 2019*

Berikut adalah jenis lokomotif CC yang dimiliki DAOP 8 Surabaya :

a. Lokomotif Tipe CC 201

Armada lokomotif CC 201 yang dimiliki oleh DAOP 8 Surabaya berjumlah 17 unit. Penggunaan lokomotif ini digunakan untuk menarik rangkaian KA lokal, rangkaian KA ekonomi, dan untuk dinas langsir.



**Gambar II.2** Lokomotif CC 201

b. Lokomotif Tipe CC 203

Armada lokomotif CC 201 yang dimiliki oleh DAOP 8 Surabaya berjumlah 10 unit. Penggunaan lokomotif ini digunakan untuk menarik rangkaian KA lokal, rangkaian KA campuran, rangkaian KA bisnis, rangkaian KA ekonomi, dan untuk dinas langsir.



**Gambar II.3** Lokomotif CC 203

c. Lokomotif Tipe CC 206

Armada lokomotif CC 201 yang dimiliki oleh DAOP 8 Surabaya berjumlah 10 unit. Penggunaan lokomotif ini digunakan untuk menarik rangkaian KA BBM, rangkaian KA campuran, dan rangkaian KA eksekutif.



**Gambar II.4** Lokomotif CC 206

2. Kereta

Sarana kereta yang dimiliki oleh DAOP 8 Surabaya adalah sarana yang digunakan untuk mengangkut penumpang dan barang, keduanya memiliki peranan penting dalam menunjang perekonomian di wilayah Surabaya dan sekitarnya. Berikut merupakan gambaran armada sarana kereta di DAOP 8 Surabaya :

**Tabel II.3** Jumlah Armada Kereta DAOP 8 Surabaya

No.	Jenis Kereta	A	SG	TSGO	SGO	TSO	SO	SF	CAD
1	K1	44	44	9	35	0	35	35	0
2	K2	1	1	1	0	0	0	0	0
3	K3	69	69	2	67	0	67	59	8
4	MI	7	7	1	6	0	6	0	6
5	MP2	1	1	0	1	0	1	0	1
6	MP3	2	2	0	2	0	2	0	2
7	KMP3	6	6	1	5	0	5	0	5
8	KP3	2	2	0	2	0	2	0	2
9	P	8	8	2	6	0	6	0	6
10	B	24	24	1	23	0	23	18	5
Jumlah		164	164	17	147	0	147	112	35

Sumber : Depo Kereta Sidotopo, 2019

Keterangan :

- A : Armada adalah jumlah keseluruhan sarana yang dimiliki Depo
- SG : Siap Guna adalah jumlah sarana baik kondisi siap operasi maupun tidak siap operasi
- TSGO : Tidak Siap Guna Operasi adalah sarana yang dirawat di Balai Yasa
- SGO : Siap Guna Operasi sarana selain yang dirawat di Balai Yasa
- TSO : Siap Guna Operasi adalah sarana yang dirawat di Depo
- SO : Siap Operasi adalah sarana dalam kondisi laik operasi
- SF : Stamfordasi adalah sarana yang sudah ditetapkan pada jadwal perjalanan
- CAD : Cadangan adalah sarana yang disiapkan untuk mengantisipasi bila terjadi kerusakan pada sarana yang dioperasikan

### **II.3 Kondisi Prasarana Lintas Sidoarjo-Malang Kota Lama**

#### **1. Jalur Kereta Api**

Jalur kereta api adalah jalur yang terdiri atas rangkaian petak jalan rel yang meliputi ruang manfaat jalur kereta api, ruang milik jalur kereta api, dan ruang pengawasan jalur kereta api, termasuk bagian atas dan bawahnya yang diperuntukkan bagi lalu lintas kereta api (UU No.23, 2007). Jalur kereta api tersusun dari satu kesatuan konstruksi yang terbuat dari baja, beton, atau konstruksi lain yang terletak di permukaan, di bawah, dan di atas tanah atau bergantung beserta perangkatnya yang mengarahkan jalannya kereta api.

##### **a. Rel Kereta Api**

Rel merupakan tempat berjalannya sarana perkeretaapian. Selain itu rel juga memiliki berbagai macam fungsi, sebagai berikut :

- 1) Menerima beban dari roda dan meneruskan beban tersebut ke bantalan;
- 2) Mengarahkan roda ke arah lateral, gaya-gaya horizontal melintang, dan bekerja pada kepala rel yang kemudian disalurkan pada bantalan;
- 3) Menjadi permukaan yang halus untuk dilewati dan mendistribusikan gaya-gaya percepatan dan pengereman;
- 4) Sebagai penghantar arus listrik untuk kereta listrik dan penghantar arus listrik untuk persinyalan.

Jenis rel yang digunakan untuk jalur kereta api koridor Sidoarjo-Malang adalah R.42.

**Tabel II.4** Kondisi Eksisting Jalan Rel Koridor Sidoarjo-Malang

No.	Koridor	Jenis Rel (km'sp)		
		R.54	R.50	R.42
1	Sidoarjo-Bangil	0	0	21,528
2	Bangil-Malang	0	0	49,234
Jumlah		0	0	70,762

Sumber : Seksi Jalan dan Jembatan DAOP 8 Surabaya, 2020

b. Bantalan

Berdasarkan Peraturan Dinas No.10 (PD 10) bantalan berfungsi meneruskan beban dari rel ke *ballast*, menahan lebar jalan rel, dan sebagai stabilitas kearah luar jalan rel.

Fungsi dan persyaratan umum bantalan adalah :

- 1) Memberi tumpuan dan tempat pemasangan kaki rel dan penambat;
- 2) Menahan beban-beban rel dan menyalurkannya serata mungkin ke *ballast*;
- 3) Menahan lebar jalan rel dan kemiringan rel;
- 4) Memberikan isolasi yang memadai antara kedua rel;
- 5) Harus tahan terhadap pengaruh mekanis dan cuaca dalam jangka waktu yang lama.

Jenis bantalan yang digunakan pada koridor Sidoarjo-Malang terdapat 2 macam, yaitu bantalan kayu dan bantalan beton.

**Tabel II.5** Kondisi Eksisting Bantalan Koridor Sidoarjo-Malang

No.	Koridor	Jenis Bantalan (batang)		
		Kayu	Besi	Beton
1	Sidoarjo-Bangil	418	0	35.462
2	Bangil-Malang	222	0	81.835
Jumlah		640	0	117.297

Sumber : Seksi Jalan dan Jembatan DAOP 8 Surabaya, 2020

c. Penambat

Penambat merupakan suatu komponen yang menambatkan rel pada bantalan sedemikian rupa sehingga kedudukan rel

manjadi tetap, kokoh, kuat, dan tidak bergeser. Fungsi penambat adalah, sebagai berikut :

- 1) Menyerapkan gaya-gaya rel dengan elastis kemudian menyalurkannya ke bantalan;
- 2) Meredam getaran dan pukulan akibat gerakan sarana;
- 3) Menahan lebar sepur dan kemiringan rel pada batas tertentu;
- 4) Mengisolasi aliran listrik dari rel ke bantalan.

**Tabel II.6** Kondisi Eksisting Penambat Koridor Sidoarjo-Malang

No.	Koridor	Jenis Penambat (km'sp)	
		E-Clip	DE-Clip
1	Sidoarjo-Bangil	0	21,528
2	Bangil-Malang	48,374	0,860
Jumlah		48,374	22,388

Sumber : Seksi Jalan dan Jembatan DAOP 8 Surabaya, 2020

## 2. Persinyalan Kereta Api

Sistem persinyalan harus memiliki prinsip *failsafe* yaitu jika terjadi kerusakan pada sistem persinyalan tidak boleh menimbulkan bahaya bagi perjalanan kereta api, dengan keandalan tinggi, dan harus berfungsi sesuai dengan standar kelayakan dikarenakan persinyalan merupakan alat yang digunakan untuk mendukung pengoperasian kereta api. Di wilayah DAOP 8 khususnya pada lintas Sidoarjo-Malang Kota Lama menggunakan 2 tipe persinyalan, antara lain :

- a. Sistem persinyalan mekanik tipe *Siemens en Haskell* (S&H) hubungan blok elektromekanik. Sistem persinyalan S&H ini menggunakan handel-handel untuk menggerakkan peralatan luar ruangan yang berupa peraga sinyal mekanik dan perangkat wesel mekanik yang dihubungkan dengan kawat tarik.
- b. Sistem persinyalan elektrik tipe *System Interlocking Len* (SIL) yaitu SIL-02. Sistem persinyalan SIL-02 ini menggunakan

*Programmable Logic Controller (PLC)* buatan PT.LEN yang pada peraga sinyalnya menggunakan lampu LED.

### 3. Stasiun Kereta Api

Stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat berangkat atau berhenti kereta api untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang dan / atau keperluan operasi kereta api (UU No.23, 2007). Pada lintas Sidoarjo-Malang Koata Lama terdapat 12 stasiun yang beroperasi pada lintas tersebut. Berikut adalah nama-nama stasiun pada lintas Sidoarjo-Malang Kota Lama :

**Tabel II.7** Stasiun Pada Lintas Sidoarjo-Malang Kota Lama

No.	Stasiun	Kelas	Singkatan	Letak (KM)
1	Sidoarjo	Sedang (Kelas I)	SDA	25+510
2	Tanggulangin	Kecil (Kelas III)	TGA	31+072
3	Porong	Kecil (Kelas III)	PR	34+651
4	Bangil	Sedang (Kelas I)	BG	47+038
5	Wonokerto	Kecil (Kelas III)	WN	55+796
6	Sukorejo	Kecil (Kelas III)	SKJ	64+009
7	Sengon	Kecil (Kelas III)	SN	68+275
8	Lawang	Sedang (Kelas I)	LW	78+152
9	Singosari	Kecil (Kelas III)	SGS	86+210
10	Blimbing	Kecil (Kelas III)	BMG	91+984
11	Malang	Besar/A	ML	96+272
12	Malang Kota Lama	Sedang (Kelas I)	MLK	98+408

*Sumber : Seksi Operasi DAOP 8 Surabaya, 2019*

## II.4 Kondisi Eksisting KA Lokal Penataran

### 1. Lokomotif

Menurut Hartono (2012) lokomotif diesel adalah kendaraan rel yang dapat bergerak sendiri dengan motor diesel sebagai sumber tenaga dan dapat untuk menarik ataupun mendorong rangkaian kereta atau gerbong. Lokomotif yang digunakan untuk menarik rangkaian

KA Lokal Penataran adalah lokomotif tipe CC 201 dan CC 203. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel II.8** Spesifikasi Lokomotif CC 201 dan CC 203

No.	Klasifikasi	Tipe Lokomotif	
		CC 201	CC 203
1	Dimensi		
	Lebar sepur ( <i>track gauge</i> )	1067 mm	1067 mm
	Panjang Body	14.134 mm	14.135 mm
	Jarak antara alat perangkai	15.214 mm	15.214 mm
	Lebar badan ( <i>body</i> )	2.642 mm	2.642 mm
	Tinggi maksimum	3.636 mm	3.636 mm
	Jarak gandar	3.304 mm	3.304 mm
	Jarak antar pivot	7.680 mm	7.680 mm
	Diameter roda penggerak	914 mm	914 mm
	Tinggi alat perangkai	770 mm	775 mm
2	Berat		
	Berat kosong	78 ton	78 ton
	Berat siap	84 ton	84 ton
	Berat adhesi	84 ton	84 ton
3	Motor Diesel		
	Tipe	GE 7 FDL 8	GE 7 FDL 8
	Jenis	4 langkah, turbocharge	4 langkah, turbocharge
	Daya mesin	1.950 HP	2.150 HP
	Daya ke generator	1.825 HP	2.000 HP
4	Traksi Motor dan Generator		
	Jumlah traksi motor	6	6
	Tipe traksi motor	761	761
	Gear ratio	90:21	90:21
	Tipe generator	GT 581	GT 581

**Tabel II.8** Lanjutan

No.	Klasifikasi	Tipe Lokomotif	
		CC 201	CC 203
5	Performansi		
	Kecepatan maksimum	120 km/jam	120 km/jam
	Gaya tarik maks. (adhesi)	17.640 kgf	17.640 kgf
	Kecepatan minimal kontinyu	24 km/jam	24 km/jam
	Jari-jari lengkung terkecil	56,7 m	56,7 m
6	Kapasitas		
	Bahan bakar (HSD)	3.028 lt	3.028 lt
	Minyak pelumas	984 lt	984 lt
	Air pendingin	684 lt	684 lt
	Pasir	500 lt	510 lt
7	Lain-lain		
	Sistem rem	Udara tekan, <i>dynamic</i> <i>brake</i> , parkir	Udara tekan, <i>dynamic</i> <i>brake</i> , parkir
	Tipe kompresor	Gardner Denver WBO	Gardner Denver WBO

Sumber : Hartono (2012)

2. Kereta

KA Lokal Penataran merupakan kereta lokal kelas ekonomi dengan stamformasi yang terdiri dari, sebagai berikut :

Stamformasi KA Lokal Penataran (No. KA : 447,449,453,456)

LOK CC 201/203	K3	K3	K3	KMP3	K3	K3	K3
-------------------	----	----	----	------	----	----	----

Stamformasi KA Lokal Penataran (No. KA : 450,451,452,454)

LOK CC 201/203	K3	K3	K3	KP3	K3	K3	K3
-------------------	----	----	----	-----	----	----	----

Sumber : Seksi Operasi DAOP 8 Surabaya, 2019

**Gambar II.5** Stamformasi KA Lokal Penataran

Pada KA Lokal Penataran ini memiliki kapasitas tempat duduk yang tersedia dalam 1 kereta K3 sebanyak 106 tempat duduk. Dan untuk kapasitas maksimum yang dapat diterima hanya sebanyak 150% dari total tempat duduk yang tersedia.

### 3. Jadwal Perjalanan KA

KA Lokal Penataran adalah kereta api lokal kelas ekonomi yang beroperasi pada lintas terpanjang yaitu Surabaya Kota – Blitar dan sebaliknya yang memiliki jarak tempuh sepanjang 169,6 km. Kereta api ini berhenti di stasiun antara yaitu sepanjang lintas yang dilaluinya. Berikut adalah jadwal perjalanan KA Lokal Penataran relasi Sidoarjo-Malang Kota Lama yang tercantum pada tabel di bawah ini :

**Tabel II.9** Jam Keberangkatan dan Kedatangan No. KA Ganjil  
Relasi Sidoarjo-Malang Kota Lama

No. KA	Nama Stasiun	Datang	Berangkat
447	Sidoarjo	05:22	05:27
	Tanggulangin	05:34	05:35
	Porong	05:44	05:51
	Bangil	06:04	06:07
	Wonokerto	Ls	06:19
	Sukorejo	Ls	06:29
	Sengon	Ls	06:34
	Lawang	06:47	06:50
	Singosari	07:01	07:05
	Blimbing	07:14	07:16
	Malang	07:23	07:30
	Malang Kota Lama	07:35	07:50
449	Sidoarjo	08:01	08:04
	Tanggulangin	08:11	08:17
	Porong	08:25	08:36
	Bangil	08:51	08:55
	Wonokerto	LS	09.20

**Tabel II.9** Lanjutan

No. KA	Nama Stasiun	Datang	Berangkat
	Sukorejo	Ls	09.30
	Sengon	Ls	09:37
	Lawang	09:50	09:53
	Singosari	10:04	10:06
	Blimbing	10:15	10:17
	Malang	10:25	10:35
	Malang Kota Lama	10:40	10:43
451	Sidoarjo	11:56	11:59
	Tanggulangin	12:06	12:08
	Porong	12:16	12:24
	Bangil	12:37	13:02
	Wonokerto	Ls	13:13
	Sukorejo	Ls	13:23
	Sengon	Ls	13:46
	Lawang	14:00	14:04
	Singosari	14:15	14:17
	Malang	14:41	14:51
	Malang Kota Lama	14:56	14:59
	453	Sidoarjo	18:26
Tanggulangin		18:44	18:46
Porong		18:54	19:11
Bangil		19:24	19:27
Wonokerto		Ls	19:38
Sukorejo		Ls	19:49
Sengon		Ls	19:54
Lawang		20:07	20:10
Singosari		20:21	20:43
Blimbing		20:52	20:54
Malang		21:01	21:06
Malang Kota Lama		21:11	21:13

Sumber : O100 dan Lapka Baku DAOP 8 Surabaya

**Tabel II.10** Jam Keberangkatan dan Kedatangan No. KA Genap  
Relasi Sidoarjo-Malang Kota Lama

No. KA	Nama Stasiun	Datang	Berangkat
450	Malang Kota Lama	06:06	06:09
	Malang	06:14	06:23
	Blimbing	06:31	06:39
	Singosari	06:48	07:03
	Lawang	07:14	07:23
	Sengon	Ls	07:48
	Sukorejo	Ls	07:54
	Wonokerto	Ls	08:03
	Bangil	08:15	08:18
	Porong	08:32	08:34
	Tanggulangin	08:42	08:45
	Sidoarjo	08:52	08:56
	452	Malang Kota Lama	12:35
Malang		12:42	12:50
Blimbing		12:57	12:59
Singosari		13:08	13:18
Lawang		13:29	13:32
Sengon		Ls	13:44
Sukorejo		Ls	13:50
Wonokerto		Ls	14:00
Bangil		14:12	14:16
Porong		14:30	14:55
Tanggulangin		15:03	15:05
Sidoarjo		15:12	15:17
454		Malang Kota Lama	17:19
	Malang	17:28	17:33
	Blimbing	17:41	17:43
	Singosari	17:52	17:54

**Tabel II.10** Lanjutan

No. KA	Nama Stasiun	Datang	Berangkat
	Lawang	18:05	18:08
	Sengon	Ls	18:20
	Sukorejo	Ls	18:25
	Wonokerto	Ls	18:34
	Bangil	18:45	18:53
	Porong	19:07	19:09
	Tanggulangin	19:16	19:18
	Sidoarjo	19:25	19:29
456	Malang Kota Lama	20:05	20:12
	Malang	20:17	20:22
	Blimbing	20:30	20:32
	Singosari	20:41	20:45
	Lawang	20:57	21:00
	Sengon	Ls	21:12
	Sukorejo	Ls	21:17
	Wonokerto	Ls	21:26
	Bangil	21:37	21:40
	Porong	21:54	21:58
	Tanggulangin	22:04	22:06
	Sidoarjo	22:13	22:25

*Sumber : O100 dan Lapka Baku DAOP 8 Surabaya*

#### 4. Jumlah Penumpang

Pada rangkaian KA Lokal Penataran terdapat 6 kereta kelas ekonomi (K3) yang dalam 1 kereta K3-nya mampu menampung penumpang sebanyak 106 penumpang. Jadi total penumpang dalam satu rangkaian KA Lokal Penataran sebanyak 636 penumpang. Tetapi dalam okupansi KA Lokal Penataran ditetapkan kapasitas maksimum yang dapat diisi penumpang sebanyak 150% dari kapasitas tempat duduk yang disediakan.

Berikut adalah volume penumpang pada KA Lokal Penataran di stasiun relasi Sidoarjo-Malang Kota Lama :

**Tabel II.11** Volume Naik-Turun Penumpang KA Lokal Penataran  
Bulan Desember 2019-Februari 2020

No.	Stasiun	Desember		Januari		Februari	
		Naik	Turun	Naik	Turun	Naik	Turun
1	Sidoarjo	57.768	57.797	48.319	52.176	48.117	50.745
2	Tanggulangin	6.514	4.117	6.010	3.827	5.698	3.608
3	Porong	7.953	5.432	6.793	4.369	7.079	4.611
4	Bangil	37.127	36.602	24.468	33.812	23.067	32.510
5	Wonokerto	-	-	-	-	-	-
6	Sukorejo	-	-	-	-	-	-
7	Sengon	-	-	-	-	-	-
8	Lawang	11.376	9.015	7.516	7.665	7.126	7.509
9	Singosari	5.729	5.475	5.452	4.680	4.546	3.900
10	Blimbing	14.200	13.215	12.482	11.113	11.768	10.370
11	Malang	84.529	87.151	73.884	78.184	72.994	75.070
12	Malang Kota Lama	12.847	8.388	7.895	7.998	7.093	6.879

Sumber : Seksi Angkutan Penumpang DAOP 8 Surabaya, 2020

## **BAB III**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **III.1 ASPEK LEGALITAS**

Untuk mendukung penyusunan penelitian ini, maka diperlukan suatu hal-hal atau teori yang berkaitan dengan permasalahan dan ruang lingkup pembahasan sebagai landasan dalam penyusunan penelitian ini.

##### **1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian**

Dalam undang-undang ini yang dimaksud, antara lain:

Perkeretaapian merupakan suatu kesatuan sistem yang meliputi mulai dari sarana, prasarana, sumber daya manusia, persyaratan, kriteria, norma, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Kereta api sendiri memiliki pengertian, yaitu sarana perkeretaapian dengan suatu tenaga gerak, yang bergerak baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan atau ditarik dengan sarana perkeretaapian yang lainnya, yang akan atau sedang bergerak di jalan rel sesuai dengan perjalanan kereta api yang telah ditentukan.

Fasilitas penunjang kereta api merupakan segala sesuatu yang melengkapi suatu penyelenggaraan angkutan kereta api yang memberikan kemudahan, keselamatan, dan kenyamanan bagi pengguna jasa layanan kereta api. Pengguna jasa sendiri merupakan setiap orang dan atau badan hukum yang sedang menggunakan jasa layanan angkutan kereta api, baik menggunakan untuk angkutan orang maupun barang. Angkutan kereta api merupakan suatu kegiatan pemindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya menggunakan kereta api. Angkutan kereta api sendiri dilakukan dalam lintas-lintas pelayanan kereta api yang telah ditentukan dan membentuk satu kesatuan pada jaringan pelayanan perkeretaapian. Dalam pengangkutan orang dengan kereta api dilakukan dengan menggunakan kereta.

Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan suatu fasilitas pelayanan khusus dan kemudahan bagi anak di bawah lima tahun, wanita hamil, penyandang cacat, orang sakit, dan orang lanjut usia. Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib juga dalam mengangkut orang yang mempunyai karcis. Dan orang yang telah mempunyai karcis berhak untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan tingkat pelayanan yang telah dipilih. Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang menggunakan kereta api, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib :

- a. mengutamakan keamanan dan keselamatan penumpang;
- b. mengutamakan pelayanan untuk kepentingan umum;
- c. menjaga kelangsungan pada pelayanan untuk lintas yang telah ditetapkan;
- d. mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif atau harga kepada masyarakat; dan
- e. mematuhi jadwal perjalanan kereta api.

Dalam kegiatan angkutan orang penyelenggara sarana perkeretaapian berwenang untuk :

- a. memeriksa karcis;
- b. menindak pengguna jasa yang tidak memiliki karcis;
- c. menertibkan siapa saja yang mengganggu perjalanan kereta api, dan;
- d. melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap masyarakat yang berpotensi dapat menimbulkan gangguan pada perjalanan kereta api.

Pelayanan untuk angkutan orang harus memenuhi standar pelayanan minimum yang telah ditentukan, dengan kata lain masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dalam penyelenggaraan perkeretaapian sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ada.

## 2. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api

Pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimum. Standar pelayanan minimum tersebut meliputi :

- a. standar pelayanan minimum di stasiun-stasiun kereta api, dan;
- b. standar pelayanan minimum selama di dalam perjalanan.

Standar pelayanan minimum selama di dalam perjalanan kereta api untuk kereta api antarkota paling sedikit meliputi :

- a. jendela dan pintu;
- b. lampu penerangan;
- c. tempat duduk dengan konstruksi tetap yang memiliki sandaran dan nomor tempat duduk;
- d. rak bagasi;
- e. kipas angin;
- f. toilet yang dilengkapi dengan air;
- g. restorasi;
- h. informasi stasiun yang dilewati atau disinggahi;
- i. fasilitas pelayanan khusus dan kemudahan bagi anak di bawah lima tahun, wanita hamil, penyandang cacat, orang yang sakit, dan orang lanjut usia;
- j. fasilitas keselamatan, kesehatan, dan keamanan;
- k. nama dan nomor urut kereta;
- l. ketepatan dalam jadwal perjalanan kereta api; dan
- m. informasi gangguan perjalanan kereta api;

## 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Standar pelayanan minimum yang merupakan kepanjangan dari SPM adalah ukuran minimum dari suatu pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan dalam hal memberikan pelayanan untuk pengguna jasa, yang wajib dilengkapi menggunakan tolak ukur yang digunakan sebagai panduan dalam

penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban sekaligus janji dari penyedia layanan kepada masyarakat dalam hal pelayanan yang berkualitas, mudah, terjangkau, cepat, dan terukur.

Pelayanan penumpang menggunakan kereta api wajib hukumnya untuk memenuhi SPM. SPM yang dimaksud merupakan acuan bagi Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dan atau Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian dalam hal memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa. SPM Pelayanan penumpang dengan kereta api meliputi :

- a. SPM pada stasiun kereta api; dan
- b. SPM pada perjalanan.

SPM dalam perjalanan paling sedikit meliputi aspek :

- a. keamanan;
- b. keselamatan;
- c. kehandalan;
- d. kemudahan;
- e. kenyamanan; dan
- f. kesetaraan.

### **III.2 ASPEK TEORITIS**

Menurut Miro (2005), pengertian transportasi adalah usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lainnya dimana di tempat tersebut objek yang dipindahkan lebih bermanfaat untuk tujuan-tujuan tertentu. Kata transportasi juga sering disamakan dengan kata pengangkutan atau angkutan. Sebagaimana dikemukakan oleh Hasim (2005), menyatakan pengangkutan atau transportasi adalah kegiatan pemindahan orang dan / atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan. Jadi pengangkutan ini berupa suatu wujud kegiatan dengan maksud memindahkan barang-

barang atau penumpang (orang) dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu.

#### 1. Pelayanan

Menurut Gronroos (1990) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono (2003) ada macam-macam karakteristik pelayanan, sebagai berikut :

##### a. Tak berwujud

Pelayanan merupakan suatu hasil yang tak dapat dilihat, secara tak berbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya.

##### b. Tak dapat dipisahkan

Pelayanan ini sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemen-elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membuat terciptanya pelayanan tersebut.

##### c. Kurangnya daya tahan

Masalah yang timbul di dalam mempertahankan ketahanan bentuk pelayanan yang diberikan terhadap suatu keadaan dapat mencapai tujuan yang direncanakan sangat sulit. Hal ini dikarenakan menurut perubahan-perubahan yang terjadi,

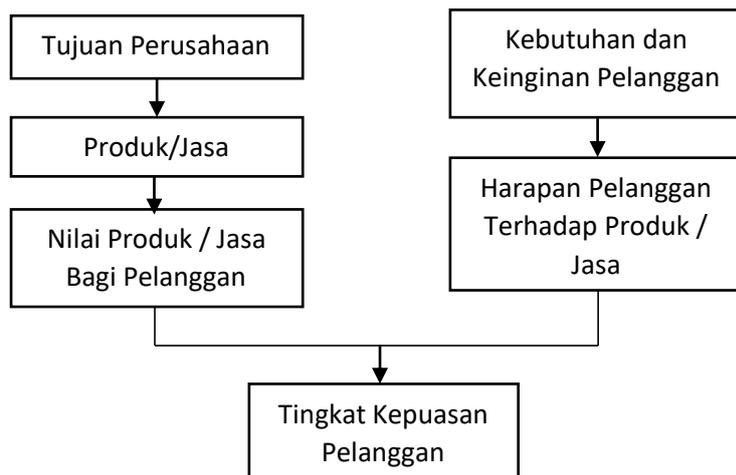
hubungan dengan permintaan sangatlah tergantung dari pelayanan itu sendiri, secara jelas dinyatakan bahwa semakin giat dilakukan peningkatan pelayanan terhadap konsumen maka kemungkinan peningkatan permintaan akan meningkat dengan baik pula.

d. Bervariasi

Adakalanya sistem yang digunakan tidak dapat menjalankan pelayanan secara penuh dikarenakan ketidakjelasan dari sistem pemasaran yang ada di lingkungan tersebut sehingga dapat dilakukan dengan penyesuaian produk yang ditawarkan pada lingkungan sekitarnya.

2. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (1997) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Sementara menurut Oliver (1997) kepuasan adalah respon akan terpenuhinya ekspektasi konsumen. Itu adalah sebuah pertimbangan bahwa fitur dari sebuah produk atau jasa memberikan sebuah tingkat kenikmatan terpenuhinya ekspektasi konsumen.



Sumber : Tjiptono (1997:25)

**Gambar III.1** Konsep Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel konsep kepuasan diatas, dapat diketahui bahwa perusahaan menawarkan produk / jasanya sesuai dengan kebutuhan

dan keinginan pelanggan. Produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan diharapkan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Jadi, kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi atau dirasakan. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk atau jasa yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya.

### 3. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2002), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi.

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dirincikan sebagai berikut :

#### a. *Tangible* (berwujud)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

#### b. *Reliability* (keandalan)

Berkenaan mengenai perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberi perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

d. *Assurance* (jaminan)

Berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyajikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

e. *Empathy* (empati)

Berkenaan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan, yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan untuk selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan atau keterampilan yang dibutuhkan untuk setiap pertanyaan atas masalah pelanggan.

### III.3 ASPEK TEKNIS

Merupakan aspek merupakan rumus-rumus yang akan digunakan untuk melakukan kajian, berikut merupakan rumus-rumus maupun metode yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Perhitungan Jumlah Sampel

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin*. Berikut adalah perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan persamaan di bawah ini :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

- n : jumlah sampel yang dibutuhkan
- N : jumlah populasi
- e : standar error yaitu standar kesalahan dari kemampuan sampel dalam mewakili populasi (batas kesalahan pada penelitian ini ditentukan 10%)

**TABEL III.1** Jumlah Penumpang Bulan Desember-Februari

No.	Bulan	Jumlah Penumpang (orang)
1	Desember	35.822
2	Januari	32.980
3	Februari	31.488
Rata-rata		33.430

*Sumber : Seksi Angkutan Penumpang DAOP 8 Surabaya*

Besaran populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata jumlah penumpang KA Lokal Penataran dalam sebulan yaitu sebesar 33.430 orang. Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{33.430}{1 + 33.430(0,1)^2} = 99,7$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel penumpang KA Lokal Penataran digunakan sebanyak 100 orang (pembulatan).

2. Pengukuran Kualitas dan Atribut Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan yang diberikan oleh angkutan kereta api menggunakan skala Likert, dengan menggunakan skor 1-5 pada penelitian item atau atribut yang ada. Dimana skor 1 kategori penilaian terendah dan skor 5 untuk kategori penilaian tertinggi, dengan 5 alternatif pilihan diurutkan berdasarkan skor, yaitu :

- a. bobot nilai 5, berarti pengguna jasa sangat puas
- b. bobot nilai 4, berarti pengguna jasa puas
- c. bobot nilai 3, berarti pengguna jasa cukup puas
- d. bobot nilai 2, berarti pengguna jasa kurang puas
- e. bobot nilai 1, berarti pengguna jasa tidak puas

Dalam penelitian ini, terdapat 24 (dua puluh empat) indikator atribut pelayanan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan kepentingan penumpang yang diambil berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019. Beberapa atribut kualitas pelayanan KA Lokal Penataran yang akan digunakan dalam menentukan kinerja pelayanan dapat dilihat pada tabel III.2 berikut ini :

**Tabel III.2** Atribut Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan
<i>TANGIBLE</i>	
1	Kondisi tempat duduk
2	Ketersediaan fasilitas keselamatan
3	Kondisi pintu keluar masuk penumpang
4	Kondisi lampu penerangan
5	Kondisi pengatur sirkulasi udara
6	Ketersediaan rak bagasi
7	Kerapihan petugas
<i>RELIABILITY</i>	
8	Ketepatan waktu perjalanan
9	Kenyamanan udara di dalam kereta
10	Informasi di dalam kereta
11	Kebersihan di dalam kereta
12	Kenyamanan untuk fasilitas berdiri
13	Kenyamanan fasilitas toilet
<i>RESPONSIVENESS</i>	
14	Ketanggapan dalam kondisi darurat
15	Ketanggapan dan kecakapan petugas
16	Kecepatan pelayanan terhadap keluhan penumpang
17	Kecepatan dalam pemberian informasi
<i>ASSURANCE</i>	
18	Kemudahan naik turun penumpang dari dan ke kereta
19	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani
20	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya
<i>EMPATHY</i>	
21	Kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang
22	Harga tiket yang ditawarkan
23	Ketersediaan layanan 24 jam
24	Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan

Sumber : Hasil Analisis

### 3. Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan teknik yang dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James (1997) yang dipublikasikan di *Jurnal of Marketing*. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan pada masing-masing berbagai atribut yang telah disediakan.

Menurut Lataf (2000) yang dikutip oleh Lupiyoadi dan Bramulya (2015:240) model *Importance Performance Analysis* adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Berkaitan dengan hal tersebut, Martinez (2003) dalam Bramulya (2015:240) menyatakan bahwa model IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kerja. Metode IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut pelayanan, berkaitan dengan hal tersebut, perhitungan dilakukan dengan menggunakan skala tingkat (Skala Linkert).

**Tabel III.3** Skala Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Tidak Penting	Tidak Puas
2	Kurang Penting	Kurang Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

*Sumber : Supranto, 2001*

Analisis *Importance Performance* digambarkan dalam bentuk diagram kartesius yaitu suatu bangun yang dibagi atas empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dimana X adalah skor rata-rata penilaian kinerja yang dirasakan dan Y adalah skor rata-rata penilaian kepentingan yang diharapkan yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Untuk

mengetahui skor rata-rata kinerja pelayanan dan kepentingan pengguna jasa dapat diperoleh dengan rumus di bawah ini.

$$\boxed{X = \frac{\sum Xi}{n}} \quad \boxed{Y = \frac{\sum Yi}{n}} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

X : skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan

Y : skor rata-rata tingkat kepentingan

n : jumlah responden/sampel

Xi : skor penilaian kinerja pelayanan

Yi : skor penilaian kepentingan pengguna

Dalam mengukur tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja kualitas pelayanan pada atribut-atribut yang ada digunakan rumus, sebagai berikut :

$$\boxed{Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%} \dots\dots\dots(3)$$

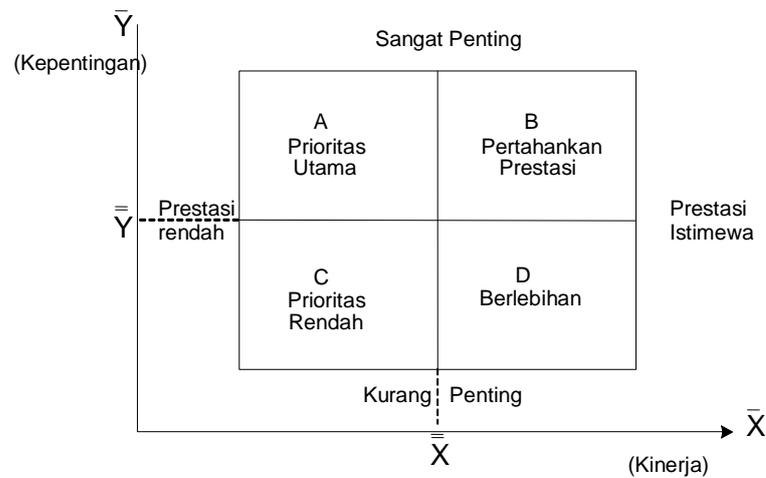
Keterangan :

Tki : tingkat kesesuaian

Xi : skor kinerja pelayanan

Yi : skor kepentingan pengguna

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing atribut pelayanan dengan tingkat kepentingan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Diagram kartesius metode *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar berikut.



Sumber : Supranto, 2001

**Gambar III.2** Diagram Kartesius "Importance Performance Analysis"

Penjelasan mengenai bagian-bagian dari masing-masing kuadran dalam diagram kartesius adalah sebagai berikut :

a. Kuadran A

Menunjukkan prioritas utama bahwa nilai kinerja pelayanan dibawah rata-rata namun nilai kepentingan pengguna jasa di atas rata-rata, dimana indikator pelayanan dalam kuadran ini harus dijadikan prioritas utama dalam penanganan demi menciptakan pelayanan yang berkualitas.

b. Kuadran B

Menunjukkan pertahankan prestasi bahwa nilai kinerja pelayanan dan nilai kepentingan di atas rata-rata, dimana untuk indikator pelayanan yang ada pada kuadran ini agar dipertahankan kinerjanya. Hal ini dikarenakan kinerja yang ada hampir atau telah sederajat dengan tingkat kepentingan pengguna jasa.

c. Kuadran C

Menunjukkan prioritas rendah bahwa nilai pelayanan dan nilai kepentingan sama-sama rendah, dimana antara kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan dari pengguna jasa tidak

perlu ditingkatkan karena memiliki level yang sama-sama rendah dan tidak penting.

d. Kuadran D

Menunjukkan berlebihan bahwa nilai harapan dibawah rata-rata dan nilai pelayanan diatas rata-rata, dimana pada bagian ini tingkat kinerja pelayanan melebihi dari tingkat kepentingan pengguna jasa

4. Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang puas dalam survei kepuasan pelanggan.

Menurut Aritonang (2005) untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

Merupakan nilai rata-rata skor tingkat kepentingan, nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$\boxed{MIS = \frac{\sum Y_i}{n}} \quad \boxed{MSS = \frac{\sum X_i}{n}} \dots\dots\dots(4)$$

Dimana :

Y<sub>i</sub> : nilai kepentingan atribut ke-i

X<sub>i</sub> : nilai kepuasan atribut ke-i

n : jumlah responden

b. Menghitung Weight Factor (WF)

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$\boxed{WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100\%} \dots\dots\dots(5)$$

c. Menghitung Weight Score (WS)

Bobot ini merupakan perkalian *Weight factor (WF)* dengan skor median tingkat kepuasan (*MSS*)

$$WS = WFi \times MSS \dots\dots\dots(6)$$

d. Menentukan Weight Total (WT)

Bobot ini merupakan penjumlahan *Weight Score* dari seluruh variabel atau atribut pelayanan.

$$WT = \Sigma WS \dots\dots\dots(7)$$

e. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

Merupakan perhitungan dari *Weight Total* dibagi skala maksimum dikali 100%.

$$CSI = \frac{WT}{5} \times 100\% \dots\dots\dots(8)$$

Tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria nilai CSI sebagai berikut :

- 1) 0,00 – 0,34 Tidak Puas
- 2) 0,35 – 0,50 Kurang Puas
- 3) 0,51 – 0,65 Cukup Puas
- 4) 0,66 – 0,80 Puas
- 5) 0,81 – 1,00 Sangat Puas

5. Uji Chi Square

Dalam pengunian ini, uji *Chi Square* digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel-vaibel pada karakteristik penumpang KA Lokal Penataran terhadap tingkat kepuasan penumpang. Variabel-variabel dari karakteristik penumpang yang akan diuji antara lain :

- a. Jenis kelamin.
- b. Usia.
- c. Jenis pekerjaan.

- d. Tingkat pendapatan.
- e. Maksud perjalanan.
- f. Alasan menggunakan KA Lokal Penataran.
- g. Frekuensi menggunakan KA Lokal Penataran.
- h. Moda transportasi yang digunakan menuju stasiun.
- i. Moda transportasi yang digunakan dari stasiun ke tempat tujuan.

Uji *Chi Square* dilakukan dengan menggunakan bantuan suatu software atau aplikasi untuk memperoleh  $X^2$  hitung yang akan dibandingkan dengan  $X^2$  pada tabel *chi square*. Hipotesis dari *chi square* adalah  $H_0$  menyatakan tidak ada hubungan antara karakteristik dengan penumpang dengan tingkat kepuasan, sedangkan  $H_1$  menyatakan terdapat hubungan antara karakteristik penumpang dengan tingkat kepuasan. Kriteria pengujian adalah :

- $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima jika  $X^2$  hitung  $>$   $X^2$  tabel
- $H_1$  ditolak atau  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $<$   $X^2$  tabel

## **BAB IV**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

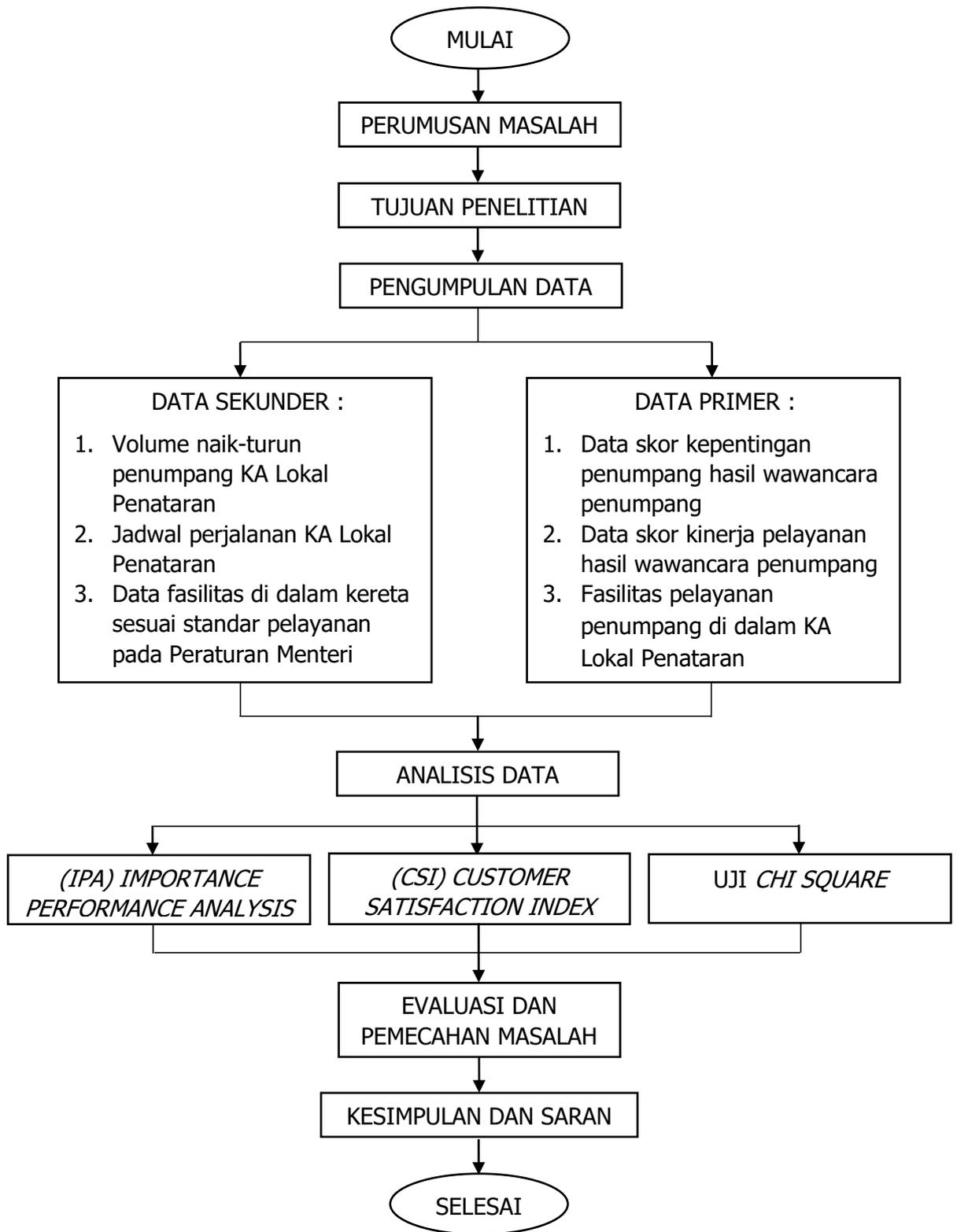
#### **IV.1 RENCANA PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, langkah awal yang digunakan adalah dengan merumuskan masalah, dilanjutkan dengan pengumpulan data baik data primer maupun data sekunder. Selanjutnya dari data yang diperoleh adakn dilakukan pengilahan dan dianalisis untuk diketahui permasalahannya sehingga dapat dicari suatu penyelesaiannya. Adapun langkah-langkah penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, serta batasan atau ruang lingkup penelitian.
2. Mengumpulkan data sekunder dan data primer terkait permasalahan yang ada pada daerah yang dikaji untuk mendukung jalannya penelitian.
3. Melakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh guna menemukan penyelesaian terhadap permasalahan yang ada.
4. Memberikan rekomendasi berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.
5. Menetapkan kesimpulan dan saran dari hasil analisis dan penyelesaian masalah yang telah dilakukan.

#### **IV.2 BAGAN ALIR PENELITIAN**

Bagan alir adalah tahapan-tahapan kegiatan yang terkait dengan penelitian dari awal studi hingga dihasilkan suatu rekomendasi terhadap penyelesaian masalah yang ada pada penelitian. Untuk lebih memudahkan dalam mengerti alur penelitian, makan peneliti membuat suatu bagan alir penelitian. Berikut adalah bagan alir penelitian yang digunakan :



**Gambar IV.1** Bagan Alir Penelitian

### **IV.3 OBJEK PENELITIAN**

Sebagai bahan atau objek dari penelitian ini adalah penumpang KA Lokal Penataran yang secara langsung menerima dan menikmati pelayanan angkutan KA Lokal Penataran. Penumpang akan diberi pertanyaan dan diminta pendapatnya dengan mengisi kuisioner yang telah disediakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan yang telah diterima.

Hasil kuisioner ini akan diolah untuk menghitung eksistensi dan persepsi penumpang terhadap pelayanan jasa KA Lokal Penataran, sehingga dapat memudahkan evaluasi terhadap kinerja pelayanan KA Lokal Penataran selama ini.

### **IV.4 METODE PENELITIAN**

Dalam rangka mengkaji kepuasan penumpang khususnya KA Lokal Penataran, maka diperlukan pengumpulan data baik data yang bersifat kualitatif dan kuantitatif. Data tersebut dapat berupa data primer maupun data sekunder yang akan digunakan sebagai petunjuk dan pedoman untuk pengkajian yang dilakukan.

Dalam metode penelitian ini terdapat beberapa prosen pengumpulan data untuk menunjang penelitian, yaitu :

#### **1. Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan cara melakukan survei maupun pengamatan secara langsung di lapangan mengenai kondisi eksisting yang ada. Data primer ini merupakan kunci utama bagi penulis dalam melakukan penelitian. Data yang diambil dari penelitian ini adalah dengan melakukan survei dan pengamatan langsung di lapangan terkait pelayanan di dalam KA Lokal Penataran.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara (diperoleh dari pihak lain). Data sekunder ini biasanya berupa catatan atau arsip yang

dipublikasikan atau tidak dipublikasikan. Data ini merupakan data yang dibutuhkan untuk mendukung atau menjadi pelengkap bagi data primer dalam melakukan analisis terhadap permasalahan. Adapun data sekunder yang diperoleh menggunakan metode sebagai berikut :

1) Metode Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan menggunakan buku-buku ataupun literatur yang berhubungan dan mendukung dalam penelitian Kertas Kerja Wajib ini.

2) Metode Institusional

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai instansi yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu data dari DAOP 8 Surabaya, antara lain :

a) Volume naik turun penumpang.

b) Jadwal perjalanan KA Lokal Penataran.

Selain data diatas, data sekunder lainnya yang digunakan adalah standar pelayanan yang terdapat pada PM No. 63 Tahun 2019.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Waktu yang dilaksanakan oleh penulis dalam melakukan penelitian yaitu pada saat tugas Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 3 bulan yaitu pada tanggal 16 Desember 2019 – 14 Maret 2020.

b. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah suatu area dengan batasan tertentu dimana penelitian tersebut dilakukan. Adapun tempat penelitian ini dilakukan yaitu pada Daerah Operasi 8 Surabaya khususnya di lintas Sidoarjo – Malang Kota Lama.

c. Peralatan yang Digunakan

Beberapa peralatan yang digunakan untuk membantu jalannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner digunakan untuk menghimpun pendapat dari masyarakat khususnya penumpang KA Lokal Penataran mengenai kualitas kinerja dan tingkat kepentingan fasilitas dan pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selaku penyelenggara angkutan penumpang KA Lokal Penataran.

2) Kamera

Kamera digunakan untuk mengambil gambar guna keperluan data primer berupa kondisi eksisting fasilitas dan pelayanan KA Lokal Penataran.

3) Software SPSS.22

Software ini digunakan penulis untuk membantu dalam melakukan analisis data yaitu pada analisis CSI, IPA, dan uji Chi Square.

#### **IV.5 TAHAPAN PENELITIAN**

Tahapan-tahapan kegiatan dilakukan dalam melakukan analisis dari tahap awal penelitian sampai pada tahap akhir penelitian, dimana akan menghasilkan suatu saran atau rekomendasi dan kesimpulan. Berikut adalah tahapan-tahapan penelitian ini :

1. Tahap I

Merupakan tahap persiapan, menetapkan maksud dan tujuan, menentukan batas masalah, merumuskan permasalahan dan menentukan ruang lingkup kajian terhadap permasalahan yang ada. Persiapan pengumpulan data, menentukan target pengumpulan data yang akan diambil, menyiapkan alat-alat yang diperlukan untuk memperoleh data yang akurat.

2. Tahap II

Merupakan tahap pengumpulan data dengan melakukan survei sesuai dengan data yang diperlukan untuk memperoleh data yang akurat. Melakukan pengamatan langsung di lapangan terkait kondisi pelayanan di dalam kereta yang akan mendukung rencana penelitian.

3. Tahap III

Merupakan tahap pengolahan data yang diperoleh pada tahap sebelumnya sesuai permasalahan yang ada dengan melihat keadaan sebenarnya di lapangan.

4. Tahap IV

Merupakan tahap pengolahan dan analisis data-data yang diperoleh dan memberikan pemecahan masalah dengan perbaikan dan usulan yang diajukan, serta melakukan evaluasi dari hasil pemecahan masalah yang telah dilakukan.

5. Tahap V

Merupakan tahap untuk memberikan kesimpulan dan saran terhadap pemecahan masalah pada tahap sebelumnya.

## **BAB V**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **V.1 KONDISI EKSTING Pelayanan KA Lokal Penataran**

Berikut merupakan gambaran pelayanan-pelayanan yang diberikan KA Lokal Penataran.



*Sumber : Hasil Survei*

**Gambar V.1** Kondisi Tempat Duduk Di Dalam Kereta

Dari pelayanan tempat duduk pada KA Lokal Penataran, kondisi luas area untuk kaki masih sempit yang berkisar 300 mm. Dengan kondisi yang seperti ini dapat membuat penumpang kurang nyaman dan leluasa untuk menggerakkan kaki. Selain itu, posisi sandaran pada tempat duduk juga tegak lurus. Hal ini dapat membuat penumpang cepat pegal yang membuat ketidaknyamanan saat duduk.



*Sumber : Hasil Survai*

**Gambar V.2** Ketersediaan Kotak P3K

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa terdapat kotak kesehatan (P3K) di dalam rangkaian KA Lokal Penataran. Namun di dalam kotak P3K tersebut nampak terlihat belum lengkap, hanya terdapat beberapa peralatan kesehatan seperti kapas, kain kasa, alkohol, dan obat merah.



*Sumber : Hasil Survai*

**Gambar V.3** Kondisi Lampu Penerangan dan AC

Dapat dilihat pada gambar di atas kondisi lampu penerangan di dalam rangkaian KA Lokal Pentaran yang terlihat nampak terang yaitu dengan menggunakan tipe lampu LED 9 watt dan *air conditioner* (AC) 1,5 PK yang berfungsi dengan baik. Untuk ukuran standar dari lampu

penerangan di dalam kereta menggunakan LED 9-12 watt dan untuk standar *air conditioner* (AC) menggunakan 1,5 PK.



*Sumber : Hasil Survei*

**Gambar V.4** Kondisi Rak Bagasi

Terlihat pada gambar di atas, rak bagasi untuk meletakkan barang cukup luas dan sangat penuh oleh barang-barang dari penumpang. Posisi dari rak bagasi sendiri diletakkan diatas tempat duduk agar tidak mengganggu lalu lalang penumpang yang lewat.



*Sumber : Hasil Survei*

**Gambar V.5** Informasi Di Dalam Kereta

Terlihat pada gambar di atas, terdapat papan petunjuk atau informasi yang dapat memudahkan penumpang dalam menggunakan jasa KA Lokal Penataran. Informasi di dalam kereta dapat dibagi menjadi dua informasi yaitu informasi statis (tetap pada tempatnya) seperti papan-

papan informasi dan informasi dinamis (berupa suara). Informasi-informasi di dalam kereta tersebut antara lain :

1. Papan penunjuk nama dan nomer kereta;
2. Papan penunjuk nomer tempat duduk;
3. Papan penunjuk relasi perjalanan;
4. Papan penunjuk jalur evakuasi;
5. Papan peta jalur dan stasiun yang akan dilewati atau disinggahi;
6. Papan nama petugas yang sedang bertugas; dan
7. Informasi menggunakan audio.



*Sumber : Hasil Survei*

**Gambar V.6** Kondisi Kebersihan Di Dalam Kereta

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa kebersihan di dalam rangkaian kereta masih kurang, nampak terlihat sampah-sampah kecil seperti bungkus permen dan kertas.



*Sumber : Hasil Survai*

**Gambar V.7** Kondisi Fasilitas Toilet

Dari gambar di atas dapat dilihat untuk kondisi pelayanan dari toilet yang diberikan terbilang cukup baik, dengan dimensi ukuran dari toilet sudah sesuai dengan standar kereta ekonomi yaitu  $895 \times 1.220$  mm. Namun, masih terdapat kekurangan yaitu masih tercium bau tidak sedap yang membuat penumpang tidak nyaman. Fasilitas yang diberikan di dalam toilet, meliputi wastafel, kran air, sabun, tisu toilet, dan tempat buang air.



*Sumber : Hasil Survai*

**Gambar V.8** Kondisi Penumpang Berdiri (Tiket Tanpa Kursi)

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa tempat untuk penumpang berdiri nampak kurang nyaman. Banyak penumpang juga yang berada di area border baik dalam posisi berdiri maupun jongkok yang dapat mengganggu lalu lalang petugas dan penumpang lain. Terjadinya hal ini dikarenakan dari pihak penyelenggara menetapkan okupansi untuk penumpang tanpa tiket sebesar 50% dari total kapasitas tempat duduk yang disediakan. Solusi yang dapat dilakukan yaitu menambah ruang untuk penumpang tanpa tiket dan memberi pegangan untuk tangan saat berdiri.



*Sumber : Hasil Survei*

**Gambar V.9** Kondisi Pada Pintu Keluar Masuk Penumpang

Dari pengamatan, kondisi pada pintu keluar masuk penumpang nampak terdapat sedikit kerusakan dan mengelupasnya intruksi stiker yang bertuliskan "geser". Selain itu pada area pintu juga diisi oleh penumpang yang berdiri (tiket tanpa kursi).



*Sumber : Hasil Survei*

**Gambar V.10** Kondisi Fasilitas Naik Turun Penumpang Di Stasiun Blimbing

Dari data pengamatan di lapangan, banyak stasiun yang masih menggunakan peron rendah pada lintas Sidoarjo-Malang Kota Lama. Hal ini menyebabkan kesusahan penumpang dalam proses naik turun dari dan ke dalam kereta. Walaupun terdapat bancik di peron, posisi kereta berhenti tidak selalu tepat pada bancik dan petugasnya pun tidak memindahkan bancik ke pintu keluar masuk dari dan ke kereta.

**V.2 ANALISIS DESKRIPTIF KARAKTERISTIK PENUMPANG**

Karakteristik penumpang ini terdiri atas 9 variabel karakteristik. Adapun karakteristik penumpang KA Lokal Penataran adalah sebagai berikut :

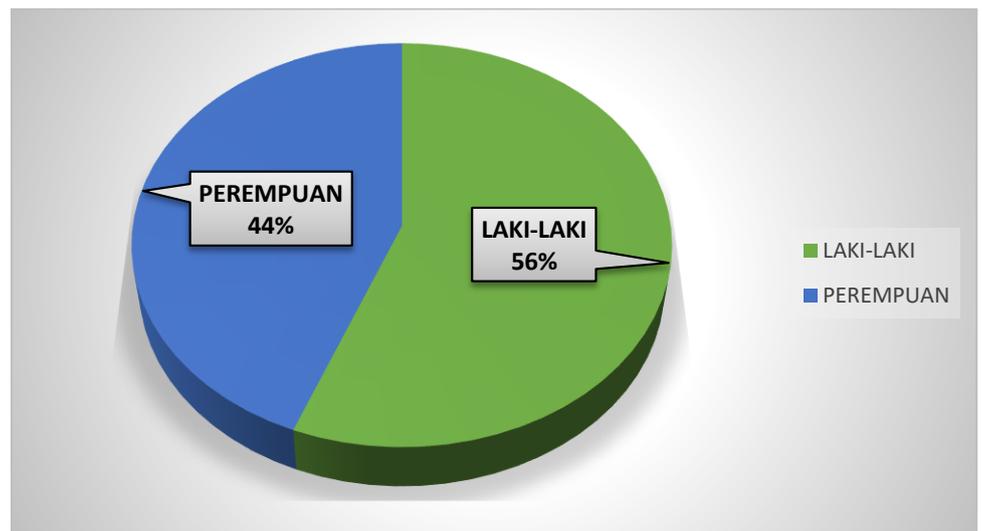
1. Jenis Kelamin

Berikut merupakan data frekuensi jenis kelamin penumpang pada KA Lokal Penataran :

**Tabel V.1** Jenis Kelamin Penumpang KA Lokal Penataran

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki-laki	56
2	Perempuan	44
Total		100

*Sumber : Hasil Analisis*



*Sumber : Hasil Analisis*

**Gambar V.11** Prosentase Jenis Kelamin Penumpang KA Lokal Penataran

Dari gambar diagram diatas dapat diketahui bahwa prosentase jenis kelamin penumpang KA Lokal Penataran adalah 56% untuk jenis kelamin laki-laki dan 44% untuk jenis kelamin perempuan.

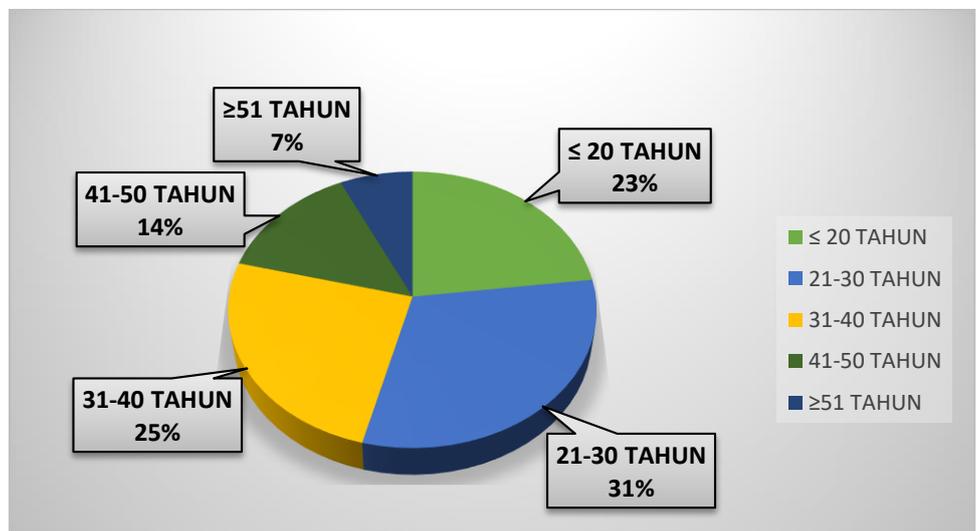
## 2. Usia

Berikut merupakan data frekuensi usia penumpang pada KA Lokal Penataran :

**Tabel V.2** Usia Penumpang KA Lokal Penataran

No.	Usia	Frekuensi
1	≤ 20 Tahun	23
2	21-30 Tahun	31
3	31-40 Tahun	25
4	41-50 Tahun	14
5	≥ 51 Tahun	7
Total		100

Sumber : Hasil Analisis



Sumber : Hasil Analisis

**Gambar V.12** Prosentase Usia Penumpang KA Lokal Penataran

Dari gambar diagram diatas dapat diketahui bahwa prosentase usia penumpang KA Lokal Penataran adalah 23% untuk usia ≤20 tahun, 31% untuk usia 21-30 tahun, 25% untuk usia 31-40 tahun, 14% untuk usia 41-50 tahun, dan 7% untuk usia ≥51 tahun. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa penumpang KA Lokal Penataran didominasi oleh golongan remaja dan orang dewasa.

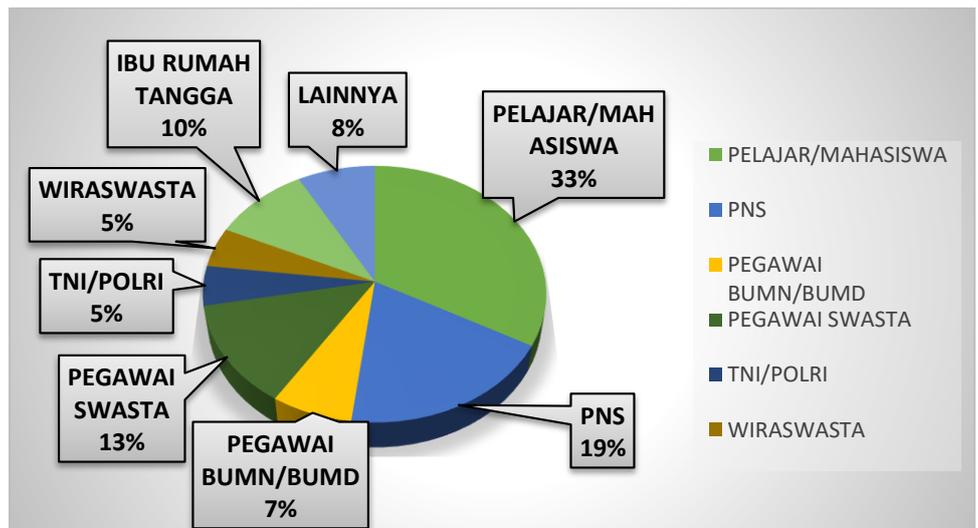
### 3. Jenis Pekerjaan

Berikut merupakan data frekuensi jenis pekerjaan penumpang pada KA Lokal Penataran :

**Tabel V.3** Jenis Pekerjaan Penumpang KA Lokal Penataran

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi
1	Pelajar/Mahasiswa	33
2	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	19
3	Pegawai BUMN/BUMD	7
4	Pegawai Swasta	13
5	TNI/Polri	5
6	Wiraswasta	5
7	Ibu Rumah Tangga	10
8	Lainnya	8
Total		100

Sumber : Hasil Analisis



Sumber : Hasil Analisis

**Gambar V.13** Prosentase Jenis Pekerjaan Penumpang KA Lokal Penataran

Dari gambar diagram diatas dapat diketahui bahwa prosentase jenis pekerjaan penumpang KA Lokal Penataran adalah 33% untuk pelajar/mahasiswa, 19% untuk PNS, 13% untuk pegawai swasta, 10% untuk ibu rumah tangga, 8% untuk lainnya, 7% untuk pegawai BUMN/BUMD, dan 5% untuk wiraswasta dan TNI/Polri. Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian

besar penumpang KA Lokal Penataran memiliki pekerjaan sebagai pelajar dan mahasiswa, PNS, dan pegawai swasta. Kemudian terendah berstatus sebagai wiraswasta dan TNI/Polri.

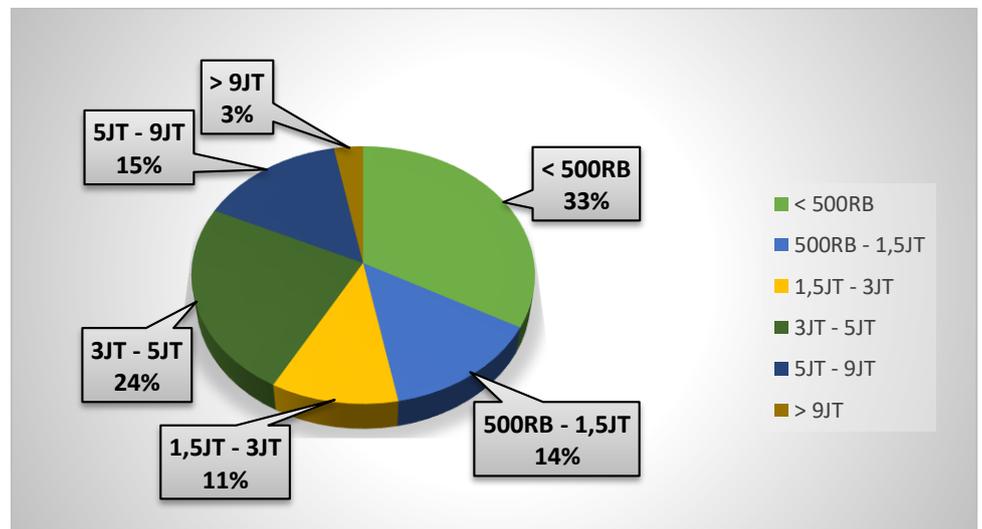
4. Tingkat Pendapatan dalam Satu Bulan

Berikut merupakan data frekuensi tingkat pendapatan penumpang pada KA Lokal Penataran dalam satu bulan :

**Tabel V.4** Tingkat Pendapatan Penumpang KA Lokal Penataran dalam Satu Bulan

No.	Tingkat Pendapatan	Frekuensi
1	< Rp 500.000	33
2	Rp 500.000-Rp 1.500.000	14
3	Rp 1.500.000-Rp 3.000.000	11
4	Rp 3.000.000-Rp 5.000.000	24
5	Rp 5.000.000-Rp 9.000.000	15
6	> Rp 9.000.000	3
Total		100

Sumber : Hasil Analisis



Sumber : Hasil Analisis

**Gambar V.14** Prosentase Tingkat Pendapatan Penumpang KA Lokal Penataran dalam Satu Bulan

Dari gambar diagram diatas dapat diketahui bahwa prosentase tingkat pendapatan penumpang KA Lokal Penataran didominasi oleh penumpang berpenghasilan < Rp 500.000 sebesar 33% dan Rp 3.000.000-Rp 5.000.000 sebesar 24%. Kemudian untuk prosentase berpenghasilan penumpang terendah adalah 3% untuk > Rp 9.000.000.

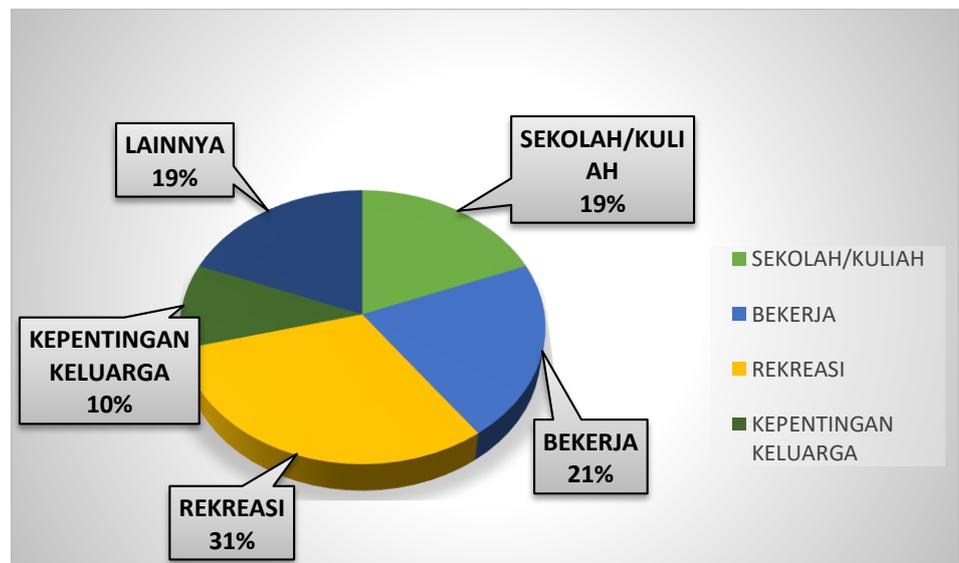
5. Maksud Perjalanan

Berikut merupakan data frekuensi maksud dari perjalanan penumpang pada KA Lokal Penataran :

**Tabel V.5** Maksud Perjalanan

No.	Maksud Perjalanan	Frekuensi
1	Sekolah/Kuliah	19
2	Bekerja	21
3	Rekreasi	31
4	Kepentingan Keluarga	10
5	Lainnya	19
Total		100

Sumber : Hasil Analisis



Sumber : Hasil Analisis

**Gambar V.15** Prosentase Maksud Perjalanan Penumpang KA Lokal Penataran

Dari gambar diagram diatas dapat diketahui bahwa prosentase maksud perjalanan penumpang KA Lokal Penataran dari arah Sidoarjo ke Malang Kota Lama ataupun sebaliknya adalah sebesar 31% untuk rekreasi, 21% untuk bekerja, 19% untuk sekolah/kuliah dan lainnya, serta 10% untuk kepentingan keluarga. Berdasarkan uraian diatas maksud perjalanan terbanyak yaitu untuk rekreasi dan bekerja mengingat kota malang merupakan destinasi wisata terbesar di Jawa Timur dan sidoarjo merupakan kota industri dan perkantoran.

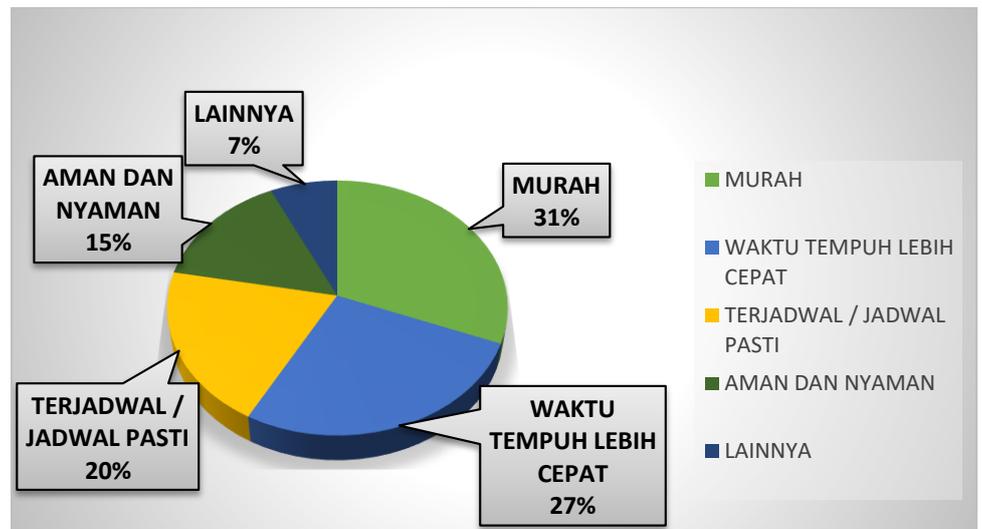
6. Alasan Menggunakan KA Lokal Penataran

Berikut merupakan data frekuensi alasan penumpang menggunakan moda transportasi KA Lokal Penataran :

**Tabel V.6** Alasan Menggunakan KA Lokal Penataran

No.	Alasan Menggunakan KA	Frekuensi
1	Murah	31
2	Waktu Tempuh Lebih Cepat	27
3	Terjadwal/Jadwal Pasti	20
4	Aman dan Nyaman	15
5	Lainnya	7
Total		100

*Sumber : Hasil Analisis*



Sumber : Hasil Analisis

**Gambar V.16** Prosentase Alasan Penumpang Menggunakan KA Lokal Penataran

Dari gambar diagram diatas dapat diketahui bahwa prosentase alasan penumpang menggunakan jasa KA Lokal Penataran adalah 31% karena murah, 27% karena waktu tempuh lebih cepat, 20% karena jadwal yang pasti/terjadwal, 15% karena aman dan nyaman, dan 7% memilih lainnya. Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa alasan penumpang memilih jasa KA Lokal Penataran dikarenakan harga tiket yang murah, waktu tempuh yang lebih cepat dibanding moda transportasi lainnya, dan jadwal yang pasti/terjadwal.

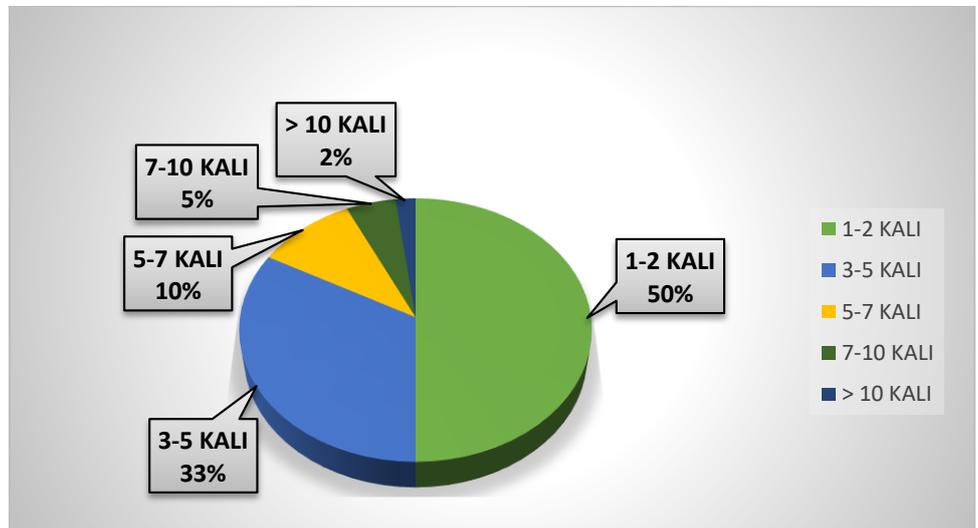
#### 7. Frekuensi Menggunakan KA Lokal Penataran

Berikut merupakan data frekuensi penumpang dalam menggunakan jasa KA Lokal Penataran :

**Tabel V.7** Frekuensi Menggunakan KA Lokal Penataran

No.	Frekuensi Menggunakan KA	Frekuensi
1	1-2 kali	50
2	3-5 kali	33
3	5-7 kali	10
4	7-10 kali	5
5	> 10 kali	2
Total		100

Sumber : Hasil Analisis



Sumber : Hasil Analisis

**Gambar V.17** Frekuensi Penumpang Menggunakan KA Lokal Penataran

Dari gambar diagram diatas dapat diketahui bahwa prosentase frekuensi penumpang menggunakan jasa KA Lokal Penataran adalah 50% sebanyak 1-2 kali, 33% sebanyak 3-5 kali, 10% sebanyak 5-7 kali, 5% sebanyak 7-10 kali, dan 2% sebanyak >10 kali. Dari uraian tersebut, frekuensi terbesar penumpang menggunakan jasa KA Lokal Penataran sebanyak 1-2 kali.

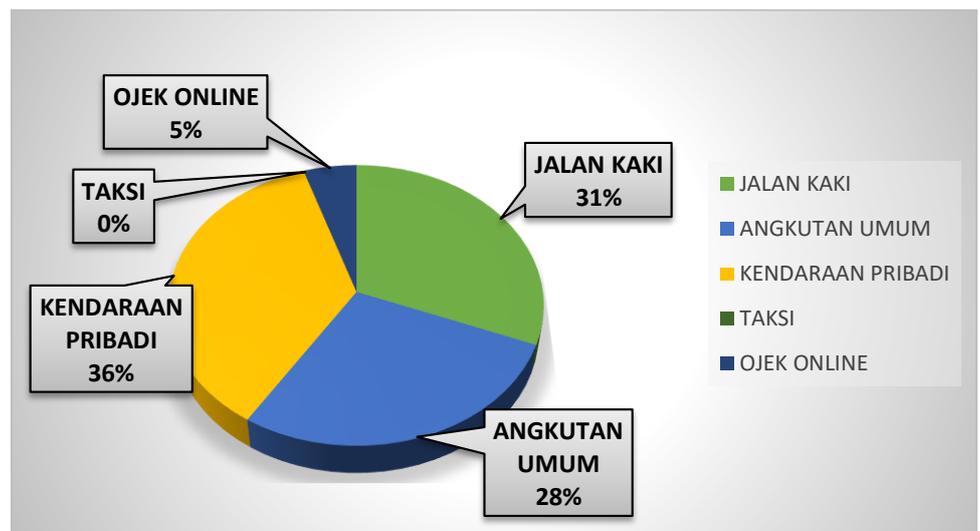
## 8. Moda Transportasi yang Digunakan Menuju Stasiun

Berikut merupakan data frekuensi moda transportasi yang digunakan penumpang KA Lokal Penataran dalam perjalanan dari tempat awal menuju stasiun keberangkatan :

**Tabel V.8** Moda Transportasi yang Digunakan Menuju Stasiun

No.	Moda Menuju Stasiun	Frekuensi
1	Jalan Kaki	31
2	Angkutan Umum	28
3	Kendaraan Pribadi	36
4	Taksi	0
5	Ojek Online	5
Total		100

*Sumber : Hasil Analisis*



*Sumber : Hasil Analisis*

**Gambar V.18** Pemilihan Moda yang Digunakan Menuju Stasiun  
Dari gambar diagram diatas dapat diketahui bahwa prosentase moda transportasi yang digunakan penumpang dari tempat asal ke stasiun keberangkatan adalah 36% memilih kendaraan pribadi, 31% memilih jalan kaki, 28% memilih angkutan umum, 5% memilih ojek online, dan 0% memilih taksi. Dari uraian tersebut, moda yang digunakan penumpang menuju stasiun terbanyak

adalah memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi, jalan kaki, dan angkutan umum.

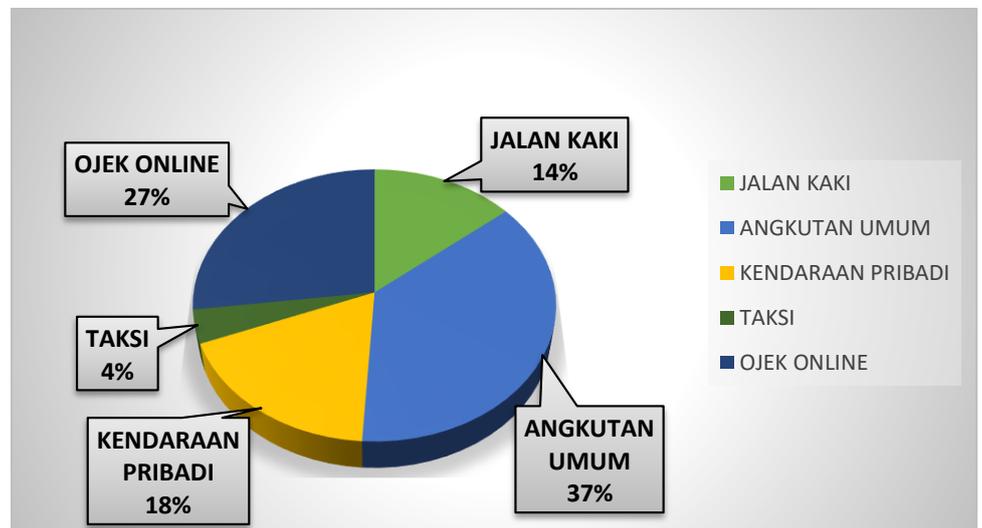
9. Moda Transportasi yang Digunakan Dari Stasiun Menuju Tempat Tujuan

Berikut merupakan data frekuensi moda transportasi yang digunakan penumpang KA Lokal Penataran dari stasiun tujuan menuju tempat tujuan :

**Tabel V.9** Moda Transportasi yang Digunakan Dari Stasiun Menuju Tempat Tujuan

No.	Moda Dari Stasiun Menuju Tujuan	Frekuensi
1	Jalan Kaki	14
2	Angkutan Umum	37
3	Kendaraan Pribadi	18
4	Taksi	4
5	Ojek Online	27
Total		100

Sumber : Hasil Analisis



Sumber : Hasil Analisis

**Gambar V.19** Pemilihan Moda yang Digunakan Dari Stasiun Menuju Tempat Tujuan

Dari gambar diagram diatas dapat diketahui bahwa prosentase moda transportasi yang digunakan penumpang dari stasiun tujuan ke tempat tujuan akhir adalah 37% memilih angkutan umum, 27% memilih ojek online, 18% memilih kendaraan pribadi, 14% memilih jalan kaki, dan 4% memilih taksi. Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa moda yang dipilih penumpang dari stasiun tujuan menuju tempat tujuan akhir sebagian besar memilih moda angkutan umum dan ojek online.

### V.3 ANALISIS IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

*Importance Performance Analysis* dilakukan untuk membandingkan penilaian penumpang KA Lokal Penataran terhadap tingkat kepentingan dari pelayanan (*importance*) dengan kualitas kinerja (*performance*). Dalam analisis ini dilakukan dengan cara menghitung skor tingkat kepentingan penumpang KA Lokal Penataran dan skor tingkat kinerja pelayanan yang diberikan KA Lokal Penataran yang kemudian digambarkan ke dalam suatu diagram kartesius.

1. Menghitung Bobot Skor Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan  
 Dalam menentukan bobot skor total tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dilakukan dengan cara menjumlahkan seluruh skor penilaian yang didapat yang didasarkan pada perkalian antara skor penilaian dengan bobot item jawaban.

**Tabel V.10** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kondisi Tempat Duduk

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	11	44	41	4	
JUMLAH SKOR	0	22	132	164	20	338
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	0	30	70	
JUMLAH SKOR	0	0	0	120	350	470

Sumber : Hasil Analisis

Untuk item pelayanan ke-1 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 338 dan jumlah skor kepentingan sebesar 470.

**Tabel V.11** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ketersediaan Fasilitas Kesehatan

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	20	47	33	0	
JUMLAH SKOR	0	40	141	132	0	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	2	44	54	
JUMLAH SKOR	0	0	6	176	270	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-2 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 313 dan jumlah skor kepentingan sebesar 452.

**Tabel V.12** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kondisi Pintu Keluar Masuk Penumpang

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	5	59	33	3	
JUMLAH SKOR	0	10	177	132	15	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	1	36	63	
JUMLAH SKOR	0	0	3	144	315	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-3 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 334 dan jumlah skor kepentingan sebesar 462.

**Tabel V.13** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kondisi  
Lampu Penerangan

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	4	54	39	3	
JUMLAH SKOR	0	8	162	156	15	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	0	35	65	
JUMLAH SKOR	0	0	0	140	325	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-4 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 341 dan jumlah skor kepentingan sebesar 465.

**Tabel V.14** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kondisi  
Pengatur Sirkulasi Udara

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	11	48	38	3	
JUMLAH SKOR	0	22	144	152	15	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	0	40	60	
JUMLAH SKOR	0	0	0	160	300	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-5 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 333 dan jumlah skor kepentingan sebesar 460.

**Tabel V.15** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan  
Ketersediaan Rak Bagasi

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	1	19	47	25	8	
JUMLAH SKOR	1	38	141	100	40	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	3	46	51	
JUMLAH SKOR	0	0	9	184	255	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-6 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 320 dan jumlah skor kepentingan sebesar 448.

**Tabel V.16** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kerapihan  
Petugas

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	19	59	20	2	
JUMLAH SKOR	0	38	177	80	10	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	23	56	21	
JUMLAH SKOR	0	0	69	224	105	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-7 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 305 dan jumlah skor kepentingan sebesar 398.

**Tabel V.17** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ketepatan Waktu Perjalanan

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	10	45	44	1	
JUMLAH SKOR	0	20	135	176	5	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	0	33	67	
JUMLAH SKOR	0	0	0	132	335	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-8 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 336 dan jumlah skor kepentingan sebesar 467.

**Tabel V.18** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kenyamanan Udara di dalam Kereta

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	10	57	32	1	
JUMLAH SKOR	0	20	171	128	5	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	2	35	63	
JUMLAH SKOR	0	0	6	140	315	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-9 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 324 dan jumlah skor kepentingan sebesar 461.

**Tabel V.19** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Informasi di dalam Kereta

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	14	53	31	2	
JUMLAH SKOR	0	28	159	124	10	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	4	45	51	
JUMLAH SKOR	0	0	12	180	255	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-10 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 321 dan jumlah skor kepentingan sebesar 447.

**Tabel V.20** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kebersihan di dalam Kereta

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	20	46	34	0	
JUMLAH SKOR	0	40	138	136	0	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	3	48	49	
JUMLAH SKOR	0	0	9	192	245	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-11 didapatkan v jumlah skor kinerja sebesar 314 dan jumlah skor kepentingan sebesar 446.

**Tabel V.21** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan  
Kenyamanan Untuk Fasilitas Berdiri

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	2	31	48	18	1	
JUMLAH SKOR	2	62	144	72	5	285
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	7	51	42	
JUMLAH SKOR	0	0	21	204	210	435

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-12 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 285 dan jumlah skor kepentingan sebesar 435.

**Tabel V.22** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan  
Kenyamanan Fasilitas Toilet

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	1	23	57	16	3	
JUMLAH SKOR	1	46	171	64	15	297
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	6	61	33	
JUMLAH SKOR	0	0	18	244	165	427

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-13 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 297 dan jumlah skor kepentingan sebesar 427.

**Tabel V.23** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan  
Ketanggapan dalam Kondisi Darurat

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	10	66	20	4	
JUMLAH SKOR	0	20	198	80	20	318
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	4	50	46	
JUMLAH SKOR	0	0	12	200	230	442

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-14 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 318 dan jumlah skor kepentingan sebesar 442.

**Tabel V.24** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan  
Ketanggapan dan Kecakapan Petugas

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	30	32	35	3	
JUMLAH SKOR	0	60	96	140	15	311
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	14	43	43	
JUMLAH SKOR	0	0	42	172	215	429

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-15 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 311 dan jumlah skor kepentingan sebesar 429.

**Tabel V.25** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kecepatan Pelayanan Terhadap Keluhan Penumpang

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	1	22	62	14	1	
JUMLAH SKOR	1	44	186	56	5	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	9	52	39	
JUMLAH SKOR	0	0	27	208	195	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-16 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 292 dan jumlah skor kepentingan sebesar 430.

**Tabel V.26** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kecepatan dalam Pemberian Informasi

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	12	59	26	3	
JUMLAH SKOR	0	24	177	104	15	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	5	57	38	
JUMLAH SKOR	0	0	15	228	190	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-17 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 320 dan jumlah skor kepentingan sebesar 433.

**Tabel V.27** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kemudahan Naik Turun Penumpang Dari dan Ke Kereta

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	15	59	24	2	
JUMLAH SKOR	0	30	177	96	10	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	7	51	42	
JUMLAH SKOR	0	0	21	204	210	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-18 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 313 dan jumlah skor kepentingan sebesar 435.

**Tabel V.28** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kesopanan dan Keramahan Petugan dalam Melayani

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	1	30	47	19	3	
JUMLAH SKOR	1	60	141	76	15	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	17	50	33	
JUMLAH SKOR	0	0	51	200	165	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-19 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 293 dan jumlah skor kepentingan sebesar 416.

**Tabel V.29** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kemampuan Petugas dalam Melaksanakan Pekerjaannya

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	16	64	15	5	
JUMLAH SKOR	0	32	192	60	25	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	9	59	32	
JUMLAH SKOR	0	0	27	236	160	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-20 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 309 dan jumlah skor kepentingan sebesar 423.

**Tabel V.30** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kesesuaian Jadwal dengan Kebutuhan Penumpang

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	8	45	41	6	
JUMLAH SKOR	0	16	135	164	30	
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	4	30	66	
JUMLAH SKOR	0	0	12	120	330	

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-21 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 345 dan jumlah skor kepentingan sebesar 462.

**Tabel V.31** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Harga Tiket yang Ditawarkan

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	2	28	41	19	10	
JUMLAH SKOR	2	56	123	76	50	307
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	14	70	16	
JUMLAH SKOR	0	0	42	280	80	402

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-22 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 307 dan jumlah skor kepentingan sebesar 402.

**Tabel V.32** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Ketersediaan Layanan 24 jam

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	2	23	57	18	0	
JUMLAH SKOR	2	46	171	72	0	291
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	5	29	66	
JUMLAH SKOR	0	0	15	116	330	461

*Sumber : Hasil Analisis*

Untuk item pelayanan ke-23 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 291 dan jumlah skor kepentingan sebesar 461.

**Tabel V.33** Skor Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Kesabaran  
Petugan dalam Memberikan Pelayanan

TINGKAT KINERJA (Xi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	21	73	5	1	
JUMLAH SKOR	0	42	219	20	5	286
TINGKAT KEPENTINGAN (Yi)						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	14	62	24	
JUMLAH SKOR	0	0	42	248	120	410

Sumber : Hasil Analisis

Untuk item pelayanan ke-24 didapatkan jumlah skor kinerja sebesar 286 dan jumlah skor kepentingan sebesar 410.

## 2. Pengukuran Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kesesuaian adalah hasil dari perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyelenggara jasa dapat memahami apa yang diinginkan pengguna jasa/konsumen terhadap jasa yang diberikan.

Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut pelayanan melalui perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan.

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki : tingkat kesesuaian

Xi : skor penilaian kinerja pelayanan

Yi : skor penilaian kepentingan pengguna

Dalam skala tingkat kesesuaian, dapat dijelaskan di bawah ini sebagai berikut :

- 0 – 32 % : Tidak Puas
- 33 – 64 % : Kurang Puas
- 65 – 99 % : Puas
- ≥ 100 % : Sangat Puas

**Tabel V.34** Tingkat Kesesuaian Kinerja Pelayanan Terhadap Kepentingan

No. Atribut	Skor Tingkat Kinerja (Xi)	Skor Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) %
P1	338	470	71.91
P2	313	452	69.25
P3	334	462	72.29
P4	341	465	73.33
P5	333	460	72.39
P6	320	448	71.43
P7	305	398	76.63
P8	336	467	71.95
P9	324	461	70.28
P10	321	447	71.81
P11	314	446	70.40
P12	285	435	65.52
P13	297	427	69.56
P14	318	442	71.95
P15	311	429	72.49
P16	292	430	67.91
P17	320	433	73.90
P18	313	435	71.95
P19	293	416	70.43
P20	309	423	73.05
P21	345	462	74.68

**Tabel V.34** Lanjutan

No. Atribut	Skor Tingkat Kinerja (Xi)	Skor Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) %
P22	307	402	76.37
P23	291	461	63.12
P24	286	410	69.76

Sumber : Hasil Analisis

**Tabel V.35** Hasil Penilaian Responden Terhadap Atribut Kinerja Kualitas Pelayanan

No. Atribut	Atribut	Skor	Kinerja Kualitas Pelayanan
P1	Kondisi tempat duduk	71.91	Puas
P2	Ketersediaan fasilitas kesehatan	69.25	Puas
P3	Kondisi pintu keluar masuk penumpang	72.29	Puas
P4	Kondisi lampu penerangan	73.33	Puas
P5	Kondisi pengatur sirkulasi udara	72.39	Puas
P6	Ketersediaan rak bagasi	71.43	Puas
P7	Kerapihan petugas	76.63	Puas
P8	Ketepatan waktu perjalanan	71.95	Puas
P9	Kenyamanan udara di kereta	70.28	Puas
P10	Informasi di dalam kereta	71.81	Puas
P11	Kebersihan di dalam kereta	70.40	Puas
P12	Kenyamanan fasilitas berdiri	65.52	Puas
P13	Kenyamanan fasilitas toilet	69.56	Puas
P14	Ketanggapan dalam kondisi darurat	71.95	Puas
P15	Ketanggapan dan kecakapan petugas	72.49	Puas
P16	Kecepatan pelayanan terhadap keluhan penumpang	67.91	Puas

**Tabel V.34** Lanjutan

No. Atribut	Atribut	Skor	Kinerja Kualitas Pelayanan
P17	Kecepatan dalam peberian informasi	73.90	Puas
P18	Kemudahan naik turun penumpang dari dan ke kereta	71.95	Puas
P19	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani	70.43	Puas
P20	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	73.05	Puas
P21	Kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang	74.68	Puas
P22	Harga tiket yang ditawarkan	76.37	Puas
P23	Ketersediaan layanan 24 jam	63.12	Kurang Puas
P24	Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	69.76	Puas

*Sumber : Hasil Analisis*

Berdasarkan hasil analisa pada tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat satu atribut pelayanan yang kurang puas, yaitu ketersediaan layanan 24 jam. Waktu layanan yang diberikan pihak penyelenggara terhadap KA Lokal Penataran hanya 19 jam dan dari hasil survei, penumpang menginginkan pelayanan selama 24 jam. Oleh karena itu, diharapkan pihak penyelenggara dapat memperbaiki kinerja atribut tersebut menjadi lebih baik lagi yaitu dengan memberikan pelayanan selama 24 jam penuh.

### 3. Penggambaran Pada Diagram Kartesius

Untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kinerja (*performance*) untuk setiap item atribut pelayanan.

Rumus yang digunakan :

$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

X : skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan

Y : skor rata-rata tingkat kepentingan

n : jumlah responden/sampel

Xi : skor penilaian kinerja pelayanan

Yi : skor penilaian kepentingan pengguna

**Tabel V.36** Nilai Rata-rata Kinerja Atribut

No. Atribut	(Xi)	X	(Yi)	Y
P1	338	3.38	470	4.7
P2	313	3.13	452	4.52
P3	334	3.34	462	4.62
P4	341	3.41	465	4.65
P5	333	3.33	460	4.6
P6	320	3.2	448	4.48
P7	305	3.05	398	3.98
P8	336	3.36	467	4.67
P9	324	3.24	461	4.61
P10	321	3.21	447	4.47
P11	314	3.14	446	4.46
P12	285	2.85	435	4.35
P13	297	2.97	427	4.27
P14	318	3.18	442	4.42
P15	311	3.11	429	4.29
P16	292	2.92	430	4.3
P17	320	3.2	433	4.33
P18	313	3.13	435	4.35

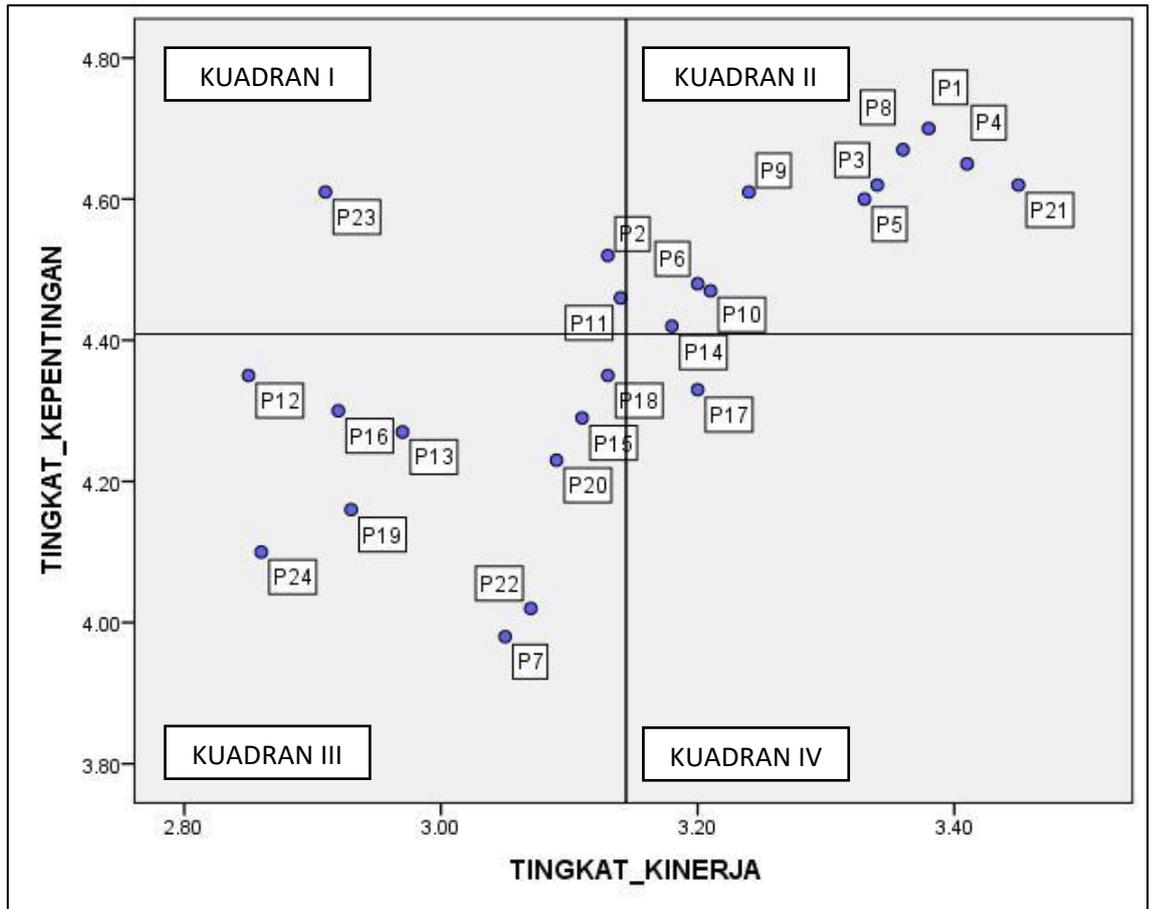
**Tabel V.36** Lanjutan

No. Atribut	(Xi)	X	(Yi)	Y
P19	293	2.93	416	4.16
P20	309	3.09	423	4.23
P21	345	3.45	462	4.62
P22	307	3.07	402	4.02
P23	291	2.91	461	4.61
P24	286	2.86	410	4.1
Rata <sup>2</sup>		3.14		4.41

*Sumber : Hasil Analisis*

Penggambaran diagram kartesius pada *Importance Performance Analysis* ditampilkan pada Gambar V.10 yang menunjukkan sumbu X (vertikal) dengan nilai 3,14 yang merupakan nilai rata-rata penilaian tingkat kinerja dan sumbu Y (horisontal) dengan nilai 4,41 yang merupakan nilai rata-rata penilaian tingkat kepentingan. Terdapat empat kuadran dalam penggambaran diagram kartesius pada *Importance Performance Analysis*, dan dari atribut-atribut pelayanan yang disediakan ditempatkan pada kuadran yang tersaji tersebut melalui suatu perhitungan menggunakan aplikasi SPSS Statistics 22.

Untuk mengetahui lebih jelas, berikut merupakan diagram kartesius pada *Importance Performance Analysis* :



Sumber : Hasil Analisis

**Gambar V.20** Diagram Kartesius *Importance Performance* Analisis Pelayanan Jasa KA Lokal Penataran

Keterangan :

a. Kuadran I (Priorita Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut prioritas utama ini untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan.

Atribut P2 : Ketersediaan fasilitas kesehatan

Atribut P11 : Kebersihan di dalam kereta

Atribut P23 : Ketersediaan layanan 24 jam

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya juga memuaskan.

- Atribut P1 : Kondisi tempat duduk
- Atribut P3 : Kondisi pintu keluar masuk penumpang
- Atribut P4 : Kondisi lampu penerangan
- Atribut P5 : Kondisi pengatur sirkulasi udara
- Atribut P6 : Ketersediaan rak bagasi
- Atribut P8 : Ketepatan waktu perjalanan
- Atribut P9 : Kenyamanan udara di dalam kereta
- Atribut P10 : Informasi di dalam kereta
- Atribut P14 : Ketanggapan dalam kondisi darurat
- Atribut P21 : Kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang dan pelayanannya kurang memuaskan.

- Atribut P7 : Kerapihan petugas
- Atribut P12 : Kenyamanan untuk fasilitas berdiri
- Atribut P13 : Kenyamanan fasilitas toilet
- Atribut P15 : Ketanggapan dan kecakapan petugas
- Atribut P16 : Kecepatan pelayanan terhadap keluhan penumpang
- Atribut P18 : Kemudahan naik turun penumpang dari dan ke kereta
- Atribut P19 : Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani
- Atribut P20 : Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya
- Atribut P22 : Harga tiket yang ditawarkan

Atribut P24 : Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang, tetapi pelayanannya memuaskan.

Atribut P17 : Kecepatan dalam pemberian informasi

Pada Gambar V.10 menunjukkan letak masing-masing atribut pelayanan pada kuadran-kuadran yang ada. Letak atribut tersebut dapat dijadikan sebagai alat strategi alternatif untuk meningkatkan kepuasan penumpang KA Lokal Penataran relasi Sidoarjo-Malang Kota Lama.

Berdasarkan diagram IPA tersebut, pada kuadran I (prioritas utama) terdapat 3 atribut pelayanan yang harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan penumpang pada KA Lokal Penataran, yaitu dengan melakukan perbaikan kinerja pada atribut tersebut. Rekomendasi untuk perusahaan, agar dapat dilakukan prioritas perbaikan pada atribut pelayanan, sebagai berikut :

a. P2 (Ketersediaan fasilitas kesehatan)

Menyediakan dan memperbaiki ketersediaan fasilitas kesehatan seperti kotak P3K. Selain itu, kotak tidak dibiarkan kosong tanpa isi, dengan kata lain harus diisi sesuai standar yaitu minimal terdapat kain kasa atau kapas, obat merah (*betadine*), alkohol, larutan air garam, perban atau plester, termometer, gunting, dan salep antibiotik.

b. P11 (Kebersihan di dalam kereta)

Menambah jumlah karyawan kebersihan di dalam kereta dan atau menambah jadwal petugas kebersihan untuk membersihkan ruang pada kereta saat kereta berjalan. Jumlah petugas kebersihan sekarang pada KA Lokal Penataran sebanyak 2 orang (laki-laki/perempuan) tiap satu rangkaian

kereta. Dengan jumlah tersebut dirasa masih kurang jika dilihat dari persepsi penumpang yang menginginkan kebersihan untuk lebih ditingkatkan, maka dari itu usulan yang diberikan yaitu dengan menambah 2 orang lagi (laki-laki/perempuan). Dengan adanya penambahan itu, jumlah petugas kebersihan menjadi 4 orang tiap rangkaian kereta, agar bisa dilakukan shift lebih sering untuk membersihkan ruangan di dalam kereta.

c. P23 (Ketersediaan layanan 24 jam)

Memberikan pelayanan 24 jam kepada pengguna jasa layanan KA Lokal Penataran, yaitu dengan melakukan penambahan jadwal perjalanan kereta api. Dari hasil survei, permintaan penumpang sebanyak 29 orang memilih penting dan 66 orang memilih sangat penting. Permintaan penumpang ini dikarenakan pada jam 24.00-03.30 tidak terdapat moda transportasi umum yang berjalan pada jam tersebut. Banyaknya permintaan pada jam tersebut dikarenakan oleh kebutuhan transportasi dari karyawan-karyawan pabrik yang mendapat shift malam maupun orang-orang yang telah selesai melakukan rekreasi dari kota Malang.

**Tabel V.37** Jumlah KA dan Kapasitas Lintas Sidoarjo – Malang Kota Lama

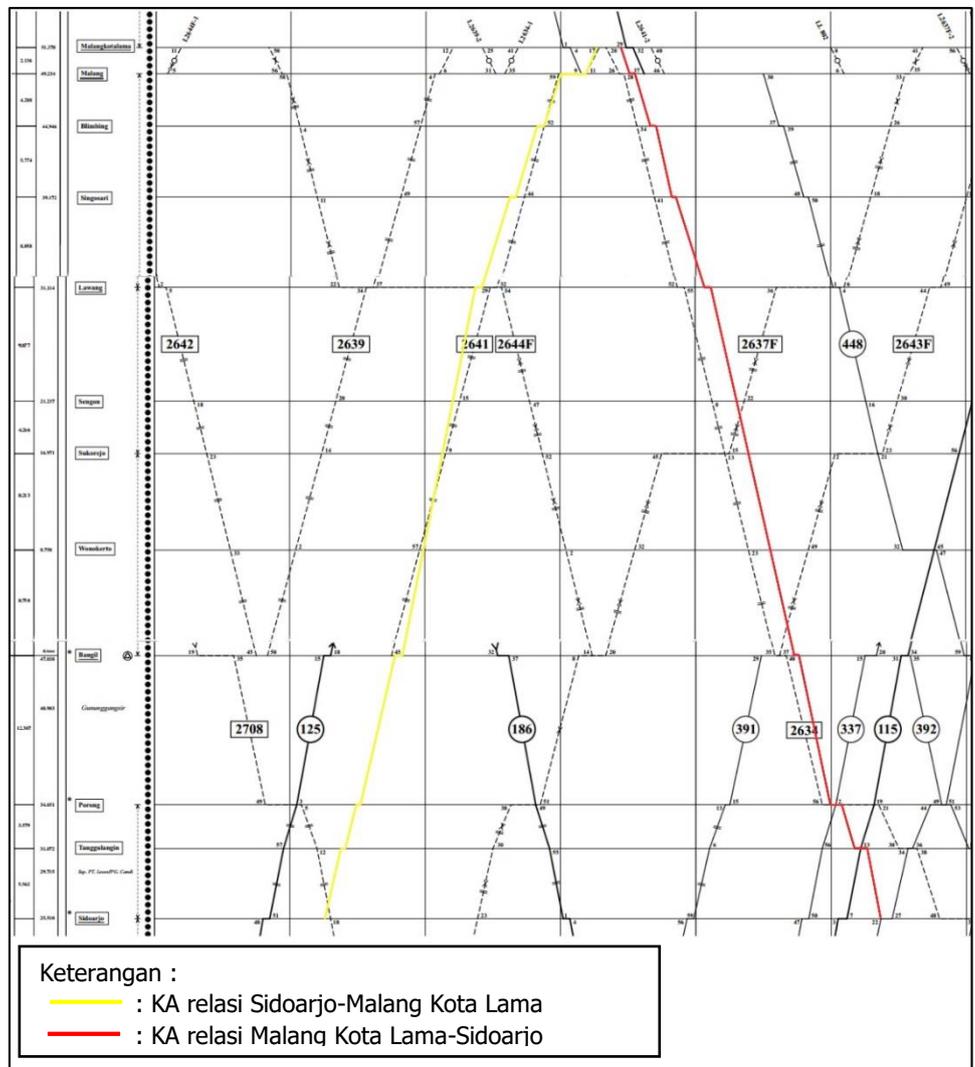
No.	Petak Jalan	Jumlah KA		Total	Kapasitas Lintas (KA/hari)
		PNP	BRG		
1	SDA-TGA	38	10	48	74
2	TGA-PR	38	10	48	85
3	PR-BG	38	10	48	50
4	BG-WN	20	12	32	41
5	WN-SKJ	20	12	32	42
6	SKJ-SN	20	12	32	57
7	SN-LW	20	12	32	38
8	LW-SGS	20	12	32	43

**Tabel V.37** Lanjutan

No.	Petak Jalan	PNP	BRG	Total	Kapasitas Lintas
9	SGS-BMG	20	12	32	50
10	BMG-ML	20	12	32	57
11	ML-MLK	30	26	56	70

Sumber : Hasil Analisis Lapum Tim PKL DAOP 8 Surabaya

Dari Tabel V.37 di atas dapat dilihat bahwa pada lintas Sidoarjo – Malang Kota Lama hanya mampu menampung penambahan perjalanan kereta api sebanyak dua perjalanan. Berikut, merupakan usulan jadwal pada grafik perjalanan kereta api.



Sumber : Hasil Analisis

**Gambar V.21** Usulan Grafik Perjalanan Kereta Api KA Lokal Pentaran

**Tabel V.38** Jadwal Usulan KA Relasi SDA – MLK

No.	Stasiun	Datang	Berangkat
1	Sidoarjo	-	01.15
2	Tanggulangin	01.22	01.24
3	Porong	01.30	01.32
4	Bangil	01.46	01.48
5	Wonokerto	Ls	01.59
6	Sukorejo	Ls	02.08
7	Sengon	Ls	02.13
8	Lawang	02.25	02.27
9	Singosari	02.39	02.41
10	Blimbing	02.50	02.52
11	Malang	03.00	03.11
12	Malang Kota Lama	03.16	-

*Sumber : Hasil Analisis*

**Tabel V.39** Jadwal Usulan KA Relasi MLK – SDA

No.	Stasiun	Datang	Berangkat
1	Malang Kota Lama	-	03.25
2	Malang	03.30	03.32
3	Blimbing	03.40	03.42
4	Singosari	03.51	03.53
5	Lawang	04.05	04.07
6	Sengon	Ls	04.19
7	Sukorejo	Ls	04.24
8	Wonokerto	Ls	04.33
9	Bangil	04.44	04.46
10	Porong	05.00	05.04
11	Tanggulangin	05.10	05.15
12	Sidoarjo	05.22	-

*Sumber : Hasil Analisis*

#### 4. Penggambaran Diagram Kartesius Pasca Usulan

Jika semua usulan yang diberikan dilaksanakan, maka akan mempengaruhi tingkat kinerja dari pelayanan yang diberikan.

**Tabel V.40** Data Layanan Pada Atribut-atribut Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan	Kriteria	Pelayanan
1	Kondisi tempat duduk	Sangat Puas	Kursi tidak keras, posisi sandaran tidak tegak lurus, dan luas area kaki luas
		Puas	Luas area kaki luas
		Cukup Puas	Posisi sandaran kursi tegak lurus
		Kurang Puas	Kursi keras dan luas area kaki sempit
		Tidak Puas	Tidak mendapatkan kursi
2	Ketersediaan fasilitas kesehatan	Sangat Puas	Alat kesehatan lengkap dan berfungsi dengan baik (6 kotak P3K)
		Puas	Kondisi alat kesehatan yang berfungsi dengan baik (4-5 kotak P3K)
		Cukup Puas	Kurang lengkapnya alat kesehatan dan tidak berfungsi dengan baik (2-3 kotak P3K)
		Kurang Puas	Kondisi alat kesehatan yang lama/tidak diganti (1 kotak P3K)
		Tidak Puas	Tidak terdapat kotak P3K
3	Kondisi pintu keluar masuk penumpang	Sangat Puas	Kondisi pintu baik dan berfungsi dengan semestinya
		Puas	Kondisi pintu baik namun kondisi alat pengunci terlepas saat kereta tidak stabil
		Cukup Puas	Alat pengunci pintu tidak bisa digunakan
		Kurang Puas	Kondisi pintu rusak (berlubang, dll)
		Tidak Puas	Tidak terdapat daun pintu
4	Kondisi lampu penerangan	Sangat Puas	Nyala lampu terang
		Puas	Nyala lampu terang namun terdapat nyala lampu yang redup

**Tabel V.40** Lanjutan

No.	Atribut Pelayanan	Kriteria	Pelayanan
		Cukup Puas	Nyala lampu redup
		Kurang Puas	Kondisi lampu mati
		Tidak Puas	Tidak terdapat lampu penerangan
5	Kondisi pengatur sirkulasi udara	Sangat Puas	Kondisi baik dan dapat berfungsi baik
		Puas	Dapat digunakan namun kurang berfungsi dengan baik
		Cukup Puas	Konsisi rusak namun dapat digunakan
		Kurang Puas	Kondisi rusak dan tidak dapat digunakan
		Tidak Puas	Tidak terdapat pengatur sirkulasi udara
6	Ketersediaan rak bagasi	Sangat Puas	Rak bagasi luas dan kondisinya baik (lebar 510-600 mm)
		Puas	Rak bagasi cukup luas dan kondisinya baik (lebar 360-500 mm)
		Cukup Puas	Rak bagasi sempit namun dalam kondisi baik (lebar 210-350 mm)
		Kurang Puas	Rak bagasi sempit dan kondisinya mengkhawatirkan (lebar 0-200 mm)
		Tidak Puas	Rak bagasi tidak ada
7	Kerapihan petugas	Sangat Puas	Penampilan petugas sangat rapi bersih
		Puas	Penampilan petugas rapi
		Cukup Puas	Baju yang dipakai rapi namun terlalu besar
		Kurang Puas	Baju yang dipakai kusut
		Tidak Puas	Penampilan petugas tidak rapi

**Tabel V.40** Lanjutan

No.	Atribut Pelayanan	Kriteria	Pelayanan
8	Ketepatan waktu perjalanan	Sangat Puas	Sesuai dengan jadwal yang ada yaitu kurang dari 1 menit
		Puas	Ketepatan waktu hampir tepat yaitu terjadi kelambatan 1-2 menit
		Cukup Puas	Terjadi kelambatan 3-5menit
		Kurang Puas	Kurang tepat waktu yaitu terjadi kelambatan 6-9 menit
		Tidak Puas	Tidak tepat waktu yaitu terjadi kelambatan melebihi 9 menit
9	Kenyamanan udara di dalam kereta	Sangat Puas	Udara bersih dan nyaman saat dihirup
		Puas	Udara bersih
		Cukup Puas	Udara bersih namun tercium bau tidak sedap
		Kurang Puas	Udara cukup jenuh
		Tidak Puas	Udara di kereta jenuh dan bau
10	Informasi di dalam kereta	Sangat Puas	Informasi di kereta lengkap dan dalam kondisi baik (6 informasi)
		Puas	Informasi lengkap (4-5 informasi)
		Cukup Puas	Informasi cukup lengkap (2-3 informasi)
		Kurang Puas	Informasi kurang lengkap (1 informasi)
		Tidak Puas	Tidak terdapat informasi
11	Kebersihan di dalam kereta	Sangat Puas	Kondisi kereta sangat bersih
		Puas	Kondisi kereta bersih
		Cukup Puas	Kondisi terbilang bersih namun terdapat sampah kecil seperti bungkus permen dll
		Kurang Puas	Kondidi kereta cukup kotor
		Tidak Puas	Kondisi kereta sangat kotor

**Tabel V.40** Lanjutan

No.	Atribut Pelayanan	Kriteria	Pelayanan
12	Kenyamanan untuk fasilitas berdiri	Sangat Puas	Terdapat gagang pegangan untuk tangan
		Puas	Terdapat ruang cukup untuk berdiri
		Cukup Puas	Sepanjang lorong jalan di kereta tidak sempit untuk berdiri
		Kurang Puas	Banyak barang dari penumpang yang memenuhi ruang yang bisa dimanfaatkan untuk berdiri
		Tidak Puas	Tidak ada fasilitas untuk penumpang berdiri
13	Kenyamanan fasilitas toilet	Sangat Puas	Kondisi toilet bersih dan wangi serta berfungsi dengan baik
		Puas	Toilet bersih dan tidak bau
		Cukup Puas	Toilet berfungsi dengan baik meskipun masih terdapat sampah kecil
		Kurang Puas	Debit air yang keluar kecil
		Tidak Puas	Kondisi toilet yang bau dan kotor, toilet tidak bisa digunakan
14	Ketanggapan dalam kondisi darurat	Sangat Puas	Respon yang diberikan petugas di dalam kereta sangat cepat dan baik (tenang)
		Puas	Respon kru yang di dalam kereta cepat
		Cukup Puas	Respon kru di dalam kereta cukup cepat
		Kurang Puas	Respon kru di dalam kereta cukup cepat namun kurang profesional dalam menangani kondisi darurat (panik)
		Tidak Puas	Respon kru di dalam kereta lambat

**Tabel V.40** Lanjutan

No.	Atribut Pelayanan	Kriteria	Pelayanan
15	Ketanggapan dan kecakapan petugas	Sangat Puas	Petugas sangat tanggap dan pandai berinteraksi dengan penumpang
		Puas	Petugas cukup tanggap dan suka berinteraksi dengan penumpang
		Cukup Puas	Petugas cukup tanggap namun kurang pandai berinteraksi dengan penumpang
		Kurang Puas	Petugas kurang tanggap dan cakap kepada penumpang
		Tidak Puas	Petugas kaku dan tidak cakap dalam berinteraksi
16	Kecepatan pelayanan terhadap keluhan penumpang	Sangat Puas	Respon petugas sangat cepat dan baik dalam menanggapi keluhan penumpang (0-1 menit)
		Puas	Respon petugas di dalam kereta cepat (2-3 menit)
		Cukup Puas	Respon petugas di dalam kereta cukup cepat (4-5 menit)
		Kurang Puas	Respon petugas di dalam kereta cukup cepat namun kurang profesional (6-8 menit)
		Tidak Puas	Respon petugas di dalam kereta lambat (>8 menit)
17	Kecepatan dalam pemberian informasi	Sangat Puas	Petugas sangat cepat dalam memberi informasi ke penumpang (>8 menit sebelum kejadian)
		Puas	Informasi yang diberikan petugas cepat (6-8 menit sebelum kejadian)
		Cukup Puas	Informasi yang diberikan petugas cukup cepat (4-5 menit sebelum kejadian)

**Tabel V.40** Lanjutan

No.	Atribut Pelayanan	Kriteria	Pelayanan
		Kurang Puas	Informasi yang diberikan petugas kurang cepat seperti kereta hampir berhenti sempurna informasi kedatangan di stasiun baru diumumkan (2-3 menit sebelum kejadian)
		Tidak Puas	Pemberian informasi oleh petugas di dalam kereta lambat (0-1 menit sebelum kejadian)
18	Kemudahan naik turun penumpang dari dan ke kereta	Sangat Puas	Peron sudah tinggi dan kesetaraan bancik pada peron sedang kebawah sudah setara (0-100 mm)
		Puas	Tinggi bancik pada peron sedang kebawah sudah tinggi dan tepat pada pintu keluar kereta (110-250 mm)
		Cukup Puas	Tinggi peron rendah namun sudah terdapat bancik walaupun kurang tinggi (260-450 mm)
		Kurang Puas	Jarak peron masih jauh dari lantai kereta dan bancik tidak tepat pada pintu keluar kereta (460-800 mm)
		Tidak Puas	Tidak terdapat fasilitas untuk naik turun penumpang (> 800 mm)
19	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani	Sangat Puas	Petugas sangat sopan dan ramah dengan penumpang
		Puas	Petugas sopan dan cukup ramah kepada penumpang
		Cukup Puas	Petugas sopan namun kurang ramah kepada penumpang
		Kurang Puas	Petugas kurang sopan walaupun cukup ramah kepada penumpang

**Tabel V.40** Lanjutan

No.	Atribut Pelayanan	Kriteria	Pelayanan
		Tidak Puas	Petugas tidak sopan dan tidak ramah kepada penumpang
20	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	Sangat Puas	Petugas sangat profesional dan lihai dalam melaksanakan pekerjaannya
		Puas	Petugas sudah profesional dalam bekerja
		Cukup Puas	Petugas cukup profesional dalam bekerja
		Kurang Puas	Petugas kurang profesional dalam bekerja dan masih ragu-ragu
		Tidak Puas	Petugas tidak mampu dalam melakukan pekerjaannya
21	Kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang	Sangat Puas	Jadwal yang ada sudah sesuai dan tepat sasaran dengan kebutuhan penumpang (91-100%)
		Puas	Jadwal yang ada sudah sesuai (71-90%)
		Cukup Puas	Jadwal cukup sesuai dengan kebutuhan penumpang (41-70%)
		Kurang Puas	Banyak jadwal yang kurang sesuai dengan kebutuhan penumpang (11-40%)
		Tidak Puas	Jadwal tidak sesuai dengan kebutuhan penumpang (0-10%)
22	Harga tiket yang ditawarkan	Sangat Puas	Harga tiket murah dan fasilitas lengkap
		Puas	Harga tiket murah sebanding dengan fasilitas yang diberikan
		Cukup Puas	Harga cukup murah walaupun fasilitas yang diberikan kurang
		Kurang Puas	Harga tiket cukup mahal, tidak sebanding dengan fasilitas

**Tabel V.40** Lanjutan

No.	Atribut Pelayanan	Kriteria	Pelayanan
		Tidak Puas	Harga tiket mahal yang tidak sesuai dengan fasilitas yang diberikan
23	Ketersediaan layanan 24 jam	Sangat Puas	Layanan full time (24 jam)
		Puas	Waktu layanan 21-23 jam dalam sehari
		Cukup Puas	Waktu layanan 13-20 jam dalam sehari
		Kurang Puas	Waktu layanan 5-12 jam dalam sehari
		Tidak Puas	Layanan hanya pada jam sibuk (0-4 jam) dalam sehari
24	Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	Sangat Puas	Petugas sangat sabar saat memberikan pelayanan
		Puas	Petugas sudah sabar saat memberikan pelayanan
		Cukup Puas	Petugas cukup sabar saat memberikan pelayanan
		Kurang Puas	Petugas kurang sabar saat memberikan pelayanan
		Tidak Puas	Petugas tidak sabar saat memberikan pelayanan

*Sumber : Hasil Analisis*

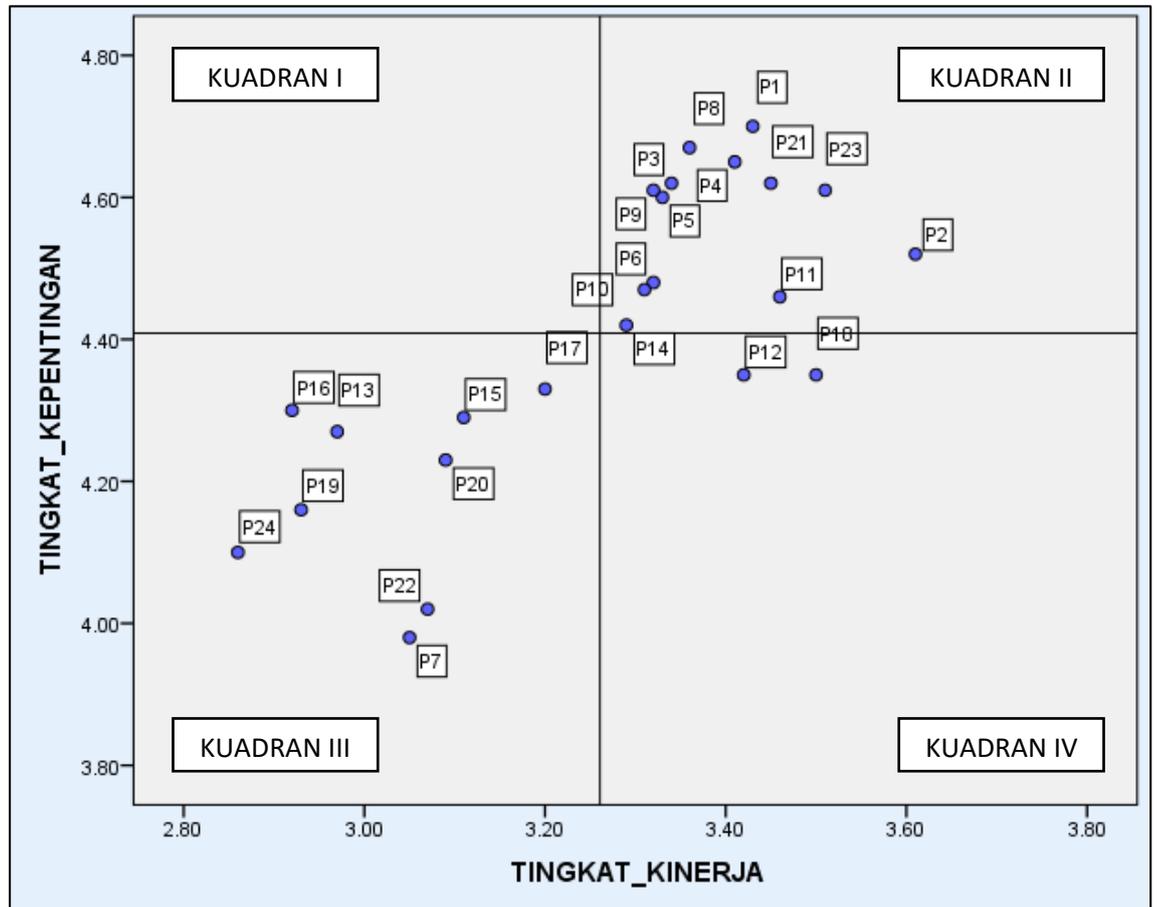
Dari data layanan tersebut dapat diketahui tingkat kinerjanya jika semua usulan dikerjakan, dengan teknik ekstrapolasi yaitu suatu teknik peramalan dengan memproyeksikan kecenderungan-kecenderungan masa lalu ke masa depan. Dengan kata lain pengertian ekstrapolasi berhubungan dengan tingkat dan jenis perubahan yang terjadi di masa lalu kemudian digunakan sebagai bahan untuk meramalkan perubahan-perubahan yang diperkirakan akan terjadi di masa yang akan datang.

**Tabel V.41** Nilai Rata-rata Kinerja Atribut Pasca Usulan

No. Atribut	(Xi)	X	(Yi)	Y
P1	343	3.43	470	4.7
P2	361	3.61	452	4.52
P3	334	3.34	462	4.62
P4	341	3.41	465	4.65
P5	333	3.33	460	4.6
P6	332	3.32	448	4.48
P7	305	3.05	398	3.98
P8	336	3.36	467	4.67
P9	332	3.32	461	4.61
P10	331	3.31	447	4.47
P11	349	3.49	446	4.46
P12	342	3.42	435	4.35
P13	297	2.97	427	4.27
P14	329	3.29	442	4.42
P15	311	3.11	429	4.29
P16	292	2.92	430	4.3
P17	320	3.2	433	4.33
P18	350	3.5	435	4.35
P19	293	2.93	416	4.16
P20	309	3.09	423	4.23
P21	345	3.45	462	4.62
P22	307	3.07	402	4.02
P23	351	3.51	461	4.61
P24	286	2.86	410	4.1
Rata <sup>2</sup>		3.26		4.41

Sumber : Hasil Analisis

Dari data diatas dapat diketahui diagram kartesius pasca usulan, yaitu sebagai berikut :



Sumber : Hasil Analisis

**Gambar V.22** Diagram Kartesius Pasca Usulan

Dari gambar diagram kartesius pasca usulan diatas dapat diketahui bahwa pada kuadran I tidak terdapat atribut pelayanan yang menempati. Banyak penumpang yang merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan jika semua usulan dikerjakan terhadap perubahan kinerja pelayanan yang diberikan sebelumnya. Jadi dengan melakukan semua usulan yang diberikan mampu mengubah tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan KA Lokal Penataran. Selain dapat meningkatkan kepuasan, jika semua usulan dilaksanakan juga dapat mempengaruhi peningkatan jumlah

penumpang, hal ini dikarenakan kinerja yang diberikan KA Lokal Penataran meningkat dari sebelumnya sehingga minat naik penumpang juga akan meningkat.

#### **V.4 ANALISIS CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX)**

*Customer Satisfaction Index* merupakan analisis kuantitatif berupa prosentase pelanggan yang puas dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan yang akan diukur.

**Tabel V.42** Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

No. Atribut	Rata-rata Kepentingan (MIS)	Weight Factor (WF)	Rata-rata Kepuasan (MSS)	Weight Score (WS)
P1	4.7	0.044	3.38	0.15
P2	4.52	0.043	3.13	0.134
P3	4.62	0.044	3.34	0.146
P4	4.65	0.044	3.41	0.15
P5	4.6	0.043	3.33	0.145
P6	4.48	0.042	3.2	0.135
P7	3.98	0.038	3.05	0.115
P8	4.67	0.044	3.36	0.148
P9	4.61	0.044	3.24	0.141
P10	4.47	0.042	3.21	0.136
P11	4.46	0.042	3.14	0.132
P12	4.35	0.041	2.85	0.117
P13	4.27	0.040	2.97	0.12
P14	4.42	0.042	3.18	0.133
P15	4.29	0.041	3.11	0.126
P16	4.3	0.041	2.92	0.119
P17	4.33	0.041	3.2	0.131

**Tabel V.42** Lanjutan

No. Atribut	Rata-rata Kepentingan (MIS)	Weight Factor (WF)	Rata-rata Kepuasan (MSS)	Weight Score (WS)
P18	4.35	0.041	3.13	0.129
P19	4.16	0.039	2.93	0.115
P20	4.23	0.040	3.09	0.124
P21	4.62	0.044	3.45	0.151
P22	4.02	0.038	3.07	0.117
P23	4.61	0.044	2.91	0.127
P24	4.1	0.039	2.86	0.111
Total	105.81	1	75.46	
Weight Total (WT)				3.15
Customer Satisfaction Index (CSI)				0.63

Sumber : Hasil Analisis

Berdasarkan data dari hasil perhitungan dengan metode *Customer Satisfaction Index* didapatkan nilai CSI sebesar 0,63 yang mana nilai tersebut berada pada interval 0,51-0,65 yang berarti pengguna jasa KA Lokal Penataran "Cukup Puas" terhadap kinerja yang dilakukan oleh penyelenggaraan perkeretaapian khususnya Daerah Operasi (DAOP) VIII Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan jasa KA Lokal Penataran masih belum maksimal dalam memenuhi harapan penumpang dan masih perlu adanya perbaikan pada pelayan-pelayanan tertentu untuk meningkatkan kepuasan dari penumpang.

**Tabel V.43** Perhitungan *Customer Satisfaction Index* Pasca Usulan

No. Atribut	Rata-rata Kepentingan (MIS)	Weight Factor (WF)	Rata-rata Kepuasan (MSS)	Weight Score (WS)
P1	4.7	0.044	3.43	0.151
P2	4.52	0.043	3.61	0.155
P3	4.62	0.044	3.34	0.147

**Tabel V.43** Lanjutan

No. Atribut	Rata-rata Kepentingan (MIS)	Weight Factor (WF)	Rata-rata Kepuasan (MSS)	Weight Score (WS)
P4	4.65	0.044	3.41	0.15
P5	4.6	0.043	3.33	1.432
P6	4.48	0.042	3.32	0.139
P7	3.98	0.038	3.05	0.116
P8	4.67	0.044	3.36	0.148
P9	4.61	0.044	3.32	0.146
P10	4.47	0.042	3.31	0.139
P11	4.46	0.042	3.49	0.147
P12	4.35	0.041	3.42	0.14
P13	4.27	0.040	2.97	0.119
P14	4.42	0.042	3.29	0.138
P15	4.29	0.041	3.11	0.128
P16	4.3	0.041	2.92	0.12
P17	4.33	0.041	3.2	0.131
P18	4.35	0.041	3.5	0.144
P19	4.16	0.039	2.93	0.114
P20	4.23	0.040	3.09	0.124
P21	4.62	0.044	3.45	0.152
P22	4.02	0.038	3.07	0.117
P23	4.61	0.044	3.51	0.154
P24	4.1	0.039	2.86	0.112
Total	105.81	1	78.29	
Weight Total (WT)				4.561
Customer Satisfaction Index (CSI)				0.91

*Sumber : Hasil Analisis*

Berdasarkan data dari hasil perhitungan di atas dengan metode *Customer Satisfaction Index* didapatkan nilai CSI sebesar 0,91 yang mana nilai tersebut berada pada interval 0,81-1,00 yang berarti

pengguna jasa KA Lokal Penataran "Sangat Puas" terhadap kinerja pelayanan setelah dilakukannya perbaikan terhadap fasilitas pelayanan yang sebelumnya dianggap kurang baik kinerjanya.

#### **V.5 UJI KORELASI *CHI SQUARE* BERDASARKAN TINGKAT KINERJA**

Perhitungan dengan metode uji *chi square* digunakan untuk mengetahui frekuensi dua data observasi yang diharapkan. Uji ini dilakukan pada 9 variabel karakteristik penumpang KA Lokal Penataran berdasarkan tingkat kinerja. Hasil perhitungan menggunakan uji *chi square* ini dapat dilihat lebih jelasnya secara keseluruhan pada lampiran. Berikut adalah perhitungan uji *chi square* dalam penelitian ini.

##### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan pada output "*Chi-Square Tests*" diketahui bahwa nilai *chi square* hitung adalah sebesar 4,998. Selanjutnya mencari nilai *chi square* tabel untuk  $df = 2$  pada signifikansi 5% atau 0,050 pada distribusi nilai *chi square* tabel statistik. Maka didapatkan nilai *chi square* tabel adalah sebesar 5,991.

Karena nilai  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sehingga dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan penumpang.

##### 2. Usia

Berdasarkan pada output "*Chi-Square Tests*" diketahui bahwa nilai *chi square* hitung adalah sebesar 16,591. Selanjutnya mencari nilai *chi square* tabel untuk  $df = 8$  pada signifikansi 5% atau 0,050 pada distribusi nilai *chi square* tabel statistik. Maka didapatkan nilai *chi square* tabel adalah sebesar 15,507.

Karena nilai  $X^2$  hitung  $> X^2$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan penumpang.

##### 3. Jenis Pekerjaan

Berdasarkan pada output "*Chi-Square Tests*" diketahui bahwa nilai *chi square* hitung adalah sebesar 20,770. Selanjutnya mencari nilai

*chi square* tabel untuk  $df = 14$  pada signifikansi 5% atau 0,050 pada distribusi nilai *chi square* tabel statistik. Maka didapatkan nilai *chi square* tabel adalah sebesar 23,685.

Karena nilai  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sehingga dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan antara jenis pekerjaan dengan kepuasan penumpang.

#### 4. Tingkat Pendapatan

Berdasarkan pada uotput "*Chi-Square Tests*" diketahui bahwa nilai *chi square* hitung adalah sebesar 4,350. Selanjutnya mencari nilai *chi square* tabel untuk  $df = 12$  pada signifikansi 5% atau 0,050 pada distribusi nilai *chi square* tabel statistik. Maka didapatkan nilai *chi square* tabel adalah sebesar 21,026.

Karena nilai  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sehingga dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendapatan dengan kepuasan penumpang.

#### 5. Maksud Perjalanan

Berdasarkan pada uotput "*Chi-Square Tests*" diketahui bahwa nilai *chi square* hitung adalah sebesar 5,238. Selanjutnya mencari nilai *chi square* tabel untuk  $df = 8$  pada signifikansi 5% atau 0,050 pada distribusi nilai *chi square* tabel statistik. Maka didapatkan nilai *chi square* tabel adalah sebesar 15,507.

Karena nilai  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sehingga dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan antara maksud perjalanan dengan kepuasan penumpang.

#### 6. Alasan Menggunakan KA Lokal Pentaran

Berdasarkan pada uotput "*Chi-Square Tests*" diketahui bahwa nilai *chi square* hitung adalah sebesar 4,206. Selanjutnya mencari nilai *chi square* tabel untuk  $df = 8$  pada signifikansi 5% atau 0,050 pada distribusi nilai *chi square* tabel statistik. Maka didapatkan nilai *chi square* tabel adalah sebesar 15,507.

Karena nilai  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sehingga dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan antara alasan menggunakan KA dengan kepuasan penumpang.

7. Frekuensi Menggunakan KA Lokal Penataran

Berdasarkan pada output "*Chi-Square Tests*" diketahui bahwa nilai *chi square* hitung adalah sebesar 6,149. Selanjutnya mencari nilai *chi square* tabel untuk  $df = 8$  pada signifikansi 5% atau 0,050 pada distribusi nilai *chi square* tabel statistik. Maka didapatkan nilai *chi square* tabel adalah sebesar 15,507.

Karena nilai  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sehingga dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan antara frekuensi menggunakan KA dengan kepuasan penumpang.

8. Moda Transportasi yang Digunakan Menuju Stasiun

Berdasarkan pada output "*Chi-Square Tests*" diketahui bahwa nilai *chi square* hitung adalah sebesar 3,886. Selanjutnya mencari nilai *chi square* tabel untuk  $df = 6$  pada signifikansi 5% atau 0,050 pada distribusi nilai *chi square* tabel statistik. Maka didapatkan nilai *chi square* tabel adalah sebesar 12,592.

Karena nilai  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sehingga dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan antara moda yang dipilih menuju stasiun dengan kepuasan penumpang.

9. Moda Transportasi yang Digunakan Dari Stasiun Menuju Tempat Tujuan

Berdasarkan pada output "*Chi-Square Tests*" diketahui bahwa nilai *chi square* hitung adalah sebesar 8,205. Selanjutnya mencari nilai *chi square* tabel untuk  $df = 8$  pada signifikansi 5% atau 0,050 pada distribusi nilai *chi square* tabel statistik. Maka didapatkan nilai *chi square* tabel adalah sebesar 15,507.

Karena nilai  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sehingga dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan antara moda yang dipilih dari stasiun menuju tempat tujuan dengan kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil perhitungan *chi square*, terdapat 1 (satu) variabel katakteristik yang memiliki hubungan dengan kepuasan penumpang yaitu variabel usia penumpang. Adanya hubungan ini disebabkan oleh, antara lain :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang menggunakan jasa layanan KA Lokal Penataran berusia pada interval 21-30 tahun (31%), hal ini dikarenakan rentang usia remaja hingga dewasa memiliki tubuh dan tenaga yang fit sehingga mereka sanggup untuk bepergian menggunakan moda transportasi kereta api.
2. Data usia penumpang yang menggunakan layanan jasa KA Lokal Penataran juga berkaitan dengan atribut pelayanan kondisi tempat duduk yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi bagi penumpang.
3. Berdasarkan keterangan di atas, dapat diketahui bahwa variabel usia penumpang yang menggunakan layanan jasa KA Lokal Penataran berpengaruh pada penilaian penumpang terhadap kinerja kualitas pelayanan yang diberikan KA Lokal Penataran.

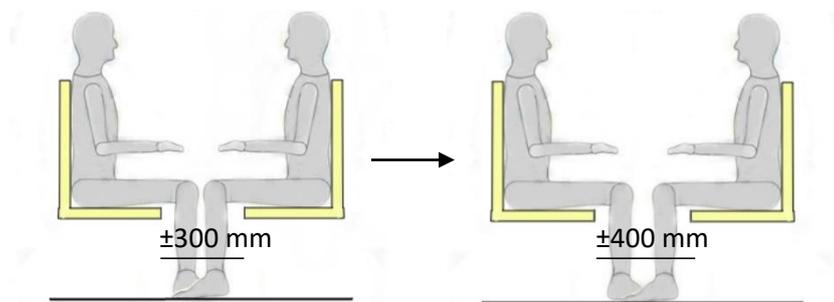
Saran dan usulan yang dapat dilakukan pada variabel karakteristik usia penumpaang untuk meningkatkan kepuasan penumpang yaitu dengan meningkatkan dan memperbaiki kinerja pelayanan khususnya pada fasilitas tempat duduk dan proses naik turun penumpang dari dan ke kereta, yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, dengan cara :

1. Memberi ruang yang lebih luas pada kaki (memperpanjang luas area pada kaki).
  - Panjang kereta : 20.920 mm
  - Lebar border : 980 mm
  - Panjang total tempat duduk: panjang kereta – (2×lebar border)  
: 20.920 – (2×980)  
: 18.960 mm
  - Panjang satu tempat duduk : 18.960/24 = 790 mm
  - Panjang toilet : 2×790 = 1.580 mm

- Panjang satu baris tempat duduk :  $18.960 - 1.580 = 17.380$  mm  
 Dalam satu kolom tempat duduk terdapat 22 baris tempat duduk, disini disarankan untuk mengurangi 1 baris tempat duduk. Hal ini dikarenakan agar tidak mengubah drastis dari kapasitas tempat duduk yang ada.

- Panjang usulan satu tempat duduk :  $17.380/21 = 828$  mm

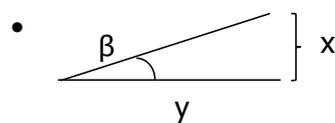
- Panjang usulan penambahan luas area kaki :
  - = panjang usulan tempat duduk – panjang tempat duduk
  - =  $828 - 790$
  - =  $38$  mm (3,8 cm)



**Gambar V.23** Usulan Penambahan Luas Area Kaki

Dari usulan yang diberikan, jika dilaksanakan penambahan luas area kaki maka akan mengurangi kapasitas tempat duduk yang semula 106 orang menjadi 102 orang.

2. Memperbaiki tempat bersandar untuk punggung pada tempat duduk yang semula memiliki kemiringan yang tegak lurus ( $90^\circ$ ) menjadi lebih dari  $90^\circ$ .



Keterangan :  
 x : panjang standar kenyamanan (250 mm)  
 y : tinggi tempat duduk (900 mm)

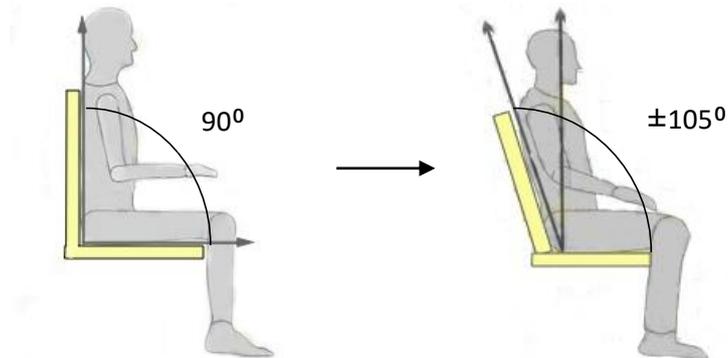
$$\tan \beta = \frac{250}{900}$$

$$\tan \beta = 0,27$$

$$\beta = \arctan 0,28$$

$$\beta = 15,64^\circ$$

- usulan kemiringan sandaran =  $90^\circ + 15,64^\circ$   
=  $105,64^\circ$



**Gambar V.24** Usulan Penambahan Kemiringan Sandaran Pada Tempat Duduk

Dengan adanya usulan penambahan kemiringan ini pasti akan mempengaruhi kapasitas tempat duduk jika posisi tempat duduk saling berhadapan. Oleh karena itu jika usulan ini dilaksanakan, disarankan agar mengubah posisi tempat duduk yang semula berhadapan menjadi searah dengan tujuan tidak mengurangi banyak tempat duduk yang tersedia.

3. Meningkatkan kemudahan naik turun penumpang dari dan ke kereta dengan melakukan penyetaraan antara tinggi peron pada stasiun dengan tinggi lantai kereta, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel V.44** Usulan Penambahan Tinggi Peron

No.	Stasiun	Tinggi Peron (mm)	Tinggi Kereta (mm)	Penambahan Peron (mm)
1	Sidoarjo	430	1.100	±650
2	Tanggulangin	180	1.100	±900
3	Porong	180	1.100	±900
4	Bangil	1000 dan 430	1.100	±650 untuk tinggi peron 430
5	Wonokerto(*)	180	1.100	-
6	Sukorejo(*)	180	1.100	-

**Tabel V.44** Lanjutan

No.	Stasiun	Tinggi Peron (mm)	Tinggi Kereta (mm)	Penambahan Peron (mm)
7	Sengon(*)	430	1.100	-
8	Lawang	180	1.100	±900
9	Singosari	180	1.100	±900
10	Blimbing	180	1.100	±900
11	Malang	1000 dan 180	1.100	±900 untuk tinggi peron 180
12	Malang Kota Lama	1000 dan 430	1.100	±650 untuk tinggi peron 430

*Sumber : Hasil Analisis*

Keterangan :

(\*) Stasiun operasi : hanya melayani silang susul KA (tidak melayani naik turun penumpang)

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **VI.1 KESIMPULAN**

Dari hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis deskriptif karakteristik penumpang, dari 100 responden terdapat 56 orang berjenis kelamin laki-laki dan 44 orang berjenis kelamin perempuan dengan usia terbanyak 21-30 tahun, jenis pekerjaan terbanyak sebagai pelajar/mahasiswa, tingkat pendapatan dalam satu bulan terbanyak sebesar <Rp 500.000, maksud perjalanan terbanyak untuk rekreasi, alasan terbanyak dikarenakan murah, frekuensi penggunaan terbanyak sebanyak 1-2 kali, moda menuju stasiun terbanyak menggunakan kendaraan pribadi, dan moda dari stasiun menuju tempat tujuan terbanyak menggunakan angkutan umum.
2. Berdasarkan hasil penilaian tingkat pelayanan yang diberikan PT. KAI khususnya DAOP 8 Surabaya dari segi tingkat kinerja dan kepentingan. Diketahui bahwa untuk tingkat kinerja pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,14 yang dapat diartikan "Cukup Puas", sedangkan tingkat kepentingan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,41 yang dapat diartikan "Penting".
3. Terdapat 3 atribut kualitas pelayanan jasa pada KA Lokal Penataran yang terletak pada prioritas utama, artinya tingkat kepentingan bagi penumpang tinggi namun tingkat kinerjanya belum memuaskan. Atribut-atribut tersebut, antara lain :
  - a. Ketersediaan fasilitas kesehatan
  - b. Kebersihan di dalam kereta
  - c. Ketersediaan layanan 24 jam

4. Indeks kepuasan pelanggan yang dihitung menggunakan metode analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) menunjukkan nilai CSI sebesar 0,63 yang berarti penumpang KA Lokal Penataran "Cukup Puas" terhadap kinerja pelayanan yang diberikan KA Lokal Penataran.
5. Berdasarkan uji *Chi Square* didapatkan variabel dari karakteristik penumpang yang memiliki hubungan dengan kepuasan penumpang, yaitu variabel usia penumpang.

## **VI.2 SARAN**

Dari kesimpulan yang telah dijabarkan diatas, saran yang dapat dilakukan untuk dijadikan masukan dalam membantu evaluasi kinerja pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang, pihak penyelenggara disarankan meningkatkan kinerja pelayanan untuk memenuhi permintaan dari pelanggan yang memiliki beragam karakteristik tersebut.
2. Dalam upaya pemenuhan tingkat pelayanan, diperlukan adanya peningkatan pelayanan jasa pada fasilitas dan kenyamanan pada atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja terendah yaitu kenyamanan untuk fasilitas berdiri bagi penumpang yang mendapatkan tiket tanpa kursi.
3. Perlu dilakukannya peningkatan dan penyempurnaan kinerja pelayanan terhadap atribut-atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan pada atribut pelayanan, yaitu dengan cara :
  - a. Menyediakan dan memperbaiki ketersediaan fasilitas kesehatan seperti kotak P3K.
  - b. Menambah jumlah karyawan kebersihan di dalam kereta yang semula 2 orang menjadi 4 orang dan atau menambah jadwal petugas kebersihan untuk membersihkan ruangan pada kereta saat kereta berjalan yang semula membersihkan kereta tiap melewati 3 stasiun sekali menjadi 1 stasiun sekali.

- c. Memberikan pelayanan 24 jam kepada pengguna jasa kereta api yang semula hanya 19 jam pelayanan.
4. Dalam meningkatkan tingkat kepuasan penumpang KA Lokal Penataran, penyelenggara perkeretaapian khususnya DAOP 8 Surabaya perlu melakukan pembenahan terhadap fasilitas-fasilitas yang belum mencapai kepuasan yang diinginkan penumpang. Selain itu, pihak penyelenggara juga dapat melakukan :
  - a. Survei kepuasan penumpang secara berkala untuk mengetahui kinerja pelayanan mana yang masih kurang, dan atau;
  - b. Menyediakan kotak saran dan keluhan bagi penumpang di dalam KA Lokal Penataran untuk mengetahui kinerja pelayanan mana yang banyak dikeluhkan penumpang.
5. Langkah yang dapat dilakukan pada variabel karakteristik usia penumpang untuk meningkatkan kepuasan penumpang pada KA Lokal Penataran yaitu dengan meningkatkan dan memperbaiki kinerja pelayanan, yaitu dengan cara :
  - a. Memberi ruang yang lebih luas pada kaki (memperpanjang luas area pada kaki) yang semula memiliki lebar  $\pm 300$  mm menjadi  $\pm 420$  mm.
  - b. Memperbaiki tempat bersandar untuk punggung pada tempat duduk yang semula memiliki kemiringan yang tegak lurus ( $90^\circ$ ) menjadi lebih dari  $90^\circ$ .
  - c. Meningkatkan kemudahan naik turun penumpang dari dan ke kereta dengan melakukan penyetaraan antara tinggi peron pada stasiun dengan tinggi lantai kereta.