

**PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN JASA
KERETA API PANGRANGO LINTAS BOGOR – SUKABUMI**

KERTAS KERJA WAJIB



Diajukan Oleh :

NADYA AULIA CHALIK

NOTAR : 19.03.073

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2022**

**PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN JASA
KERETA API PANGRANGO LINTAS BOGOR – SUKABUMI**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya



Diajukan Oleh :
NADYA AULIA CHALIK
NOTAR : 19.03.073

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2022**

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 : Nadya Aulia Chalik

Notar : 19.03.073

Tanda Tangan

:



Tanggal

:

12 Agustus 2022

KERTAS KERJA WAJIB

**PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN JASA
KERETA API PANGRANGO LINTAS BOGOR – SUKABUMI**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NADYA AULIA CHALIK

Nomor Taruna: 19.03.073

Telah disetujui oleh:

PEMBIMBING UTAMA



Dr. R. R. GLORIANI NOVITA CHRITIN, S.T., M.T.

Tanggal: 29 Juli 2022

PEMBIMBING PENDAMPING



NYIMAS ARNITA APRILIA., M.Sc

Tanggal: 29 Juli 2022

KERTAS KERJA WAJIB
PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN JASA
KERETA API PANGRANGO LINTAS BOGOR – SUKABUMI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan
Program Studi Diploma III

Oleh:

NADYA AULIA CHALIK
Nomor Taruna: 19.03.073

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 02 AGUSTUS 2022
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

PEMBIMBING UTAMA



Dr. R. R. GLORIANI NOVITA C, S.T., M.T.

NIP. 197311041997032001

Tanggal : 9 Agustus 2022

PEMBIMBING PENDAMPING



NYIMAS ARNITA APRILIA, M.Sc

NIP. 198804112018012001

Tanggal : 11 Agustus 2022

PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTTD
BEKASI, 2022

KERTAS KERJA WAJIB
PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN JASA KERETA
API PANGRANGO LINTAS BOGOR – SUKABUMI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

NADYA AULIA CHALIK

Nomor Taruna: 19.03.073

TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 02 AGUSTUS 2022
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT
DEWAN PENGUJI

Penguji I



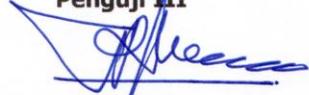
Dr. GLORIANI NOVITA C, S.T., M.T
NIP. 197311041997032001

Penguji II



Ir. BAMBANG WINARTO

Penguji III



Ir. YUNANDA R., MT.
NIP. 198106262006041001

Penguji IV



NYIMAS ARNITA APRILIA., M.Sc
NIP. 198804112018012001

Penguji V



YANUAR DWI H., M.Sc.
NIP. 198701032010121006

MENGETAHUI,
KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN



Ir. Bambang Drajat, MM
NIP. 195812281989031002

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS ASKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD,
saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadya Aulia Chalik

Notar : 19.03.073

Program Studi : Diploma 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:

PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN JASA KERETA API PANGRANGO LINTAS BOGOR – SUKABUMI

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

Dibuat di: Bekasi

Pada tanggal: 16 Agustus 2022



(Nadya Aulia Chalik)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Kertas Kerja Wajib yang merupakan salah satu bentuk tugas akhir dari Program Studi D III Manajemen Transportasi perkeretaapian ini tepat pada waktunya. Dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini, penulis mengambil judul "Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pagrango Lintas Bogor – Sukabumi". Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak terkait yang ikut membantu dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

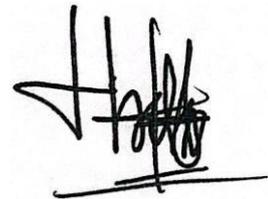
1. Bapak Ahmad Yani, ATD.,MT selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
2. Bapak Ir. Bambang Drajat, MM. selaku ketua Jurusan Program Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian;
3. Ibu Dr. R. R. Gloriani Novita C, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing;
4. Ibu Nyimas Arnita Aprilia., M.Sc selaku dosen pembimbing;
5. Ibu Erni Basri, S.T., M.ENG selaku Kepala Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat;
6. Kakak-kakak alumni di Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat;
7. Kakak-kakak alumni di Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat Lintas Bogor Sukabumi;
8. Ibu dan nenek beserta keluarga besar yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta doa;
9. Saudara M. Reza Grahatama yang selalu memberikan semangat, dukungan serta doa;
10. Rekan-rekan Tim PKL Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat;
11. Rekan-rekan Taruna/i angkatan XLI yang selalu memberikan semangat dan motivasi;
12. Segenap Civitas Akademika Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;

13. Semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung di dalam penyelesaian Kertas Kerja Wajib ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini masih terdapat banyak kekurangan karena berabagai keterbatasan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Kertas Kerja Wajib ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya.

Bekasi, 27 Juli 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nadya Aulia Chalik', written over a horizontal line.

Nadya Aulia Chalik

Notar: 19.03.073

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR RUMUS	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Maksud Dan Tujuan.....	3
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Keaslian Penelitian	4
1.7 Manfaat Penelitian	5
1.8 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM	7
2.1. Kondisi Geografis	7
2.2. Kondisi Demografi.....	8
2.3. Kondisi Transportasi	10
2.4. Kondisi Wilayah Kajian.....	11
2.5. Gambaran Umum Kereta Api Pangrango	14
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	18
3.1. Perkeretaapian	18
3.2. Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api	19
3.3. Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik.....	19
3.4. Jasa	20
3.5. Kepuasan Pelayanan Jasa	21
3.6. Survei Wawancara Penumpang di dalam kereta (<i>On Train Passenger Interview</i>)	22
3.7. Aspek Layanan	23

3.8.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
3.9.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	26
3.10.	<i>Ability To Pay (ATP)</i>	29
3.11.	<i>Willingness To Pay (WTP)</i>	30
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		31
4.1.	Alur Pikir Penelitian	31
4.2.	Bagan Alir Penelitian	31
4.3.	Metode Pengumpulan Data	33
4.4.	Teknik Analisis Data	35
4.5.	Lokasi Dan Jadwal Penelitian	36
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		37
5.1.	Karakteristik Penumpang Kereta Api Pangrango	37
5.2.	Karakteristik Permintaan Kereta Api Pangrango	38
5.3.	Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Kinerja Pelayanan (<i>Importance Performance Analysis/IPA</i>)	43
5.4.	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang (Customer	55
5.5.	Analisis Kemampuan Membayar (<i>Ability To Pay</i>)	59
5.6.	Analisis Kemauan Membayar (<i>Willingness To Pay</i>)	63
5.7.	Perbandingan Atp, Wtp, Biaya Operasional Dan Tarif Yang Ditetapkan	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1.	Kesimpulan	67
5.2.	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Peta Sinyal Lintas Bogor – Sukabumi	12
Gambar II. 2	Peta Lintas Kereta Api Bogor - Sukabumi	13
Gambar II. 3	Kereta Api Pangrango	14
Gambar II. 4	Tempat Duduk Kelas Ekonomi	16
Gambar II. 5	Tempat Duduk Kelas Eksekutif	16
Gambar III. 2	Diagram Kartesius Analisis IPA	25
Gambar IV. 1	Alur Pikir Penelitian	31
Gambar IV. 2	Bagan Alir Penelitian	32
Gambar V. 1	Diagram Gender Penumpang KA Pangrango	37
Gambar V. 2	Diagram Usia Penumpang KA Pangrango	37
Gambar V. 3	Diagram Jenis Pekerjaan Penumpang KA Pangrango	38
Gambar V. 4	Diagram Stasiun Asal Perjalanan Penumpang KA Pangrango ...	39
Gambar V. 5	Diagram Stasiun Tujuan Perjalanan Penumpang KA Pangrango	39
Gambar V. 6	Diagram Maksud Perjalanan Penumpang KA Pangrango.....	40
Gambar V. 7	Diagram Frekuensi Menggunakan KA Pangrango	40
Gambar V. 8	Diagram Alasan Menggunakan KA Pangrango.....	41
Gambar V. 9	Diagram Moda Lain Yang Digunakan	41
Gambar V. 10	Diagram Alasan Menggunakan Moda Lain	42
Gambar V. 11	Diagram Kesesuaian Jadwal KA Dengan Kebutuhan Penumpang KA Pangrango	42
Gambar V. 12	Diagram Harga Tiket Menurut Penumpang KA Pangrango	43
Gambar V. 13	Diagram Kartesius	54
Gambar V. 14	Rata-rata Pendapatan Penumpang Kelas Eksekutif	60
Gambar V. 15	Nilai ATP Penumpang Kelas Eksekutif.....	61
Gambar V. 16	Rata-rata Pendapatan Penumpang Kelas Ekonomi	61
Gambar V. 17	Posisi ATP dan WTP Penumpang Kelas Eksekutif.....	63
Gambar V. 18	Posisi ATP dan WTP Penumpang Kelas Ekonomi	64
Gambar V. 19	Kondisi Tarif.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Perbandingan Keaslian Penelitian	4
Tabel II. 1	Data Jumlah Penduduk Kab. Bogor	9
Tabel II. 2	Data Jumlah Penduduk Kab. Sukabumi	9
Tabel II. 3	Data Jumlah Penduduk Kota Bogor	9
Tabel II. 4	Data Jumlah Penduduk Kota Sukabumi	10
Tabel II. 6	Kelas Stasiun Lintas Bogor – Sukabumi	11
Tabel II. 7	Jadwal Perjalanan Kereta Api Pangrango Lintas Bogor – Sukabumi	15
Tabel II. 8	Jadwal Perjalanan Kereta Api Pangrango Lintas Sukabumi – Bogor	15
Tabel II. 9	Volume Penumpang KA Pangrango 6 Tahun Terakhir Operasi	17
Tabel II. 10	Jumlah Penumpang dan Tingkat Okupansi KA Pangrango Sejak Beroperasi Kembali	17
Tabel III. 1	Indikator Pelayanan	24
Tabel III. 2	Skala Likert Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	25
Tabel III. 3	Skala Penilaian CSI	29
Tabel V. 1	Indikator Pelayanan	44
Tabel V. 2	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-1	44
Tabel V. 3	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-2	45
Tabel V. 4	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-3	45
Tabel V. 5	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-4	46
Tabel V. 6	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-5	46
Tabel V. 7	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-6	46
Tabel V. 8	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-7	47
Tabel V. 9	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-8	47
Tabel V. 10	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-9	48
Tabel V. 11	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-10	48
Tabel V. 12	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-11	48
Tabel V. 13	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-12	49
Tabel V. 14	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-13	49
Tabel V. 15	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-14	50
Tabel V. 16	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-15	50
Tabel V. 17	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-16	51
Tabel V. 18	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-17	51
Tabel V. 19	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-18	51
Tabel V. 20	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-19	52
Tabel V. 21	Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-20	52
Tabel V. 22	Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	53
Tabel V. 23	Hasil Perhitungan Nilai MIS	55

Tabel V. 24	Hasil Perhitungan Nilai MSS	56
Tabel V. 25	Hasil Perhitungan Nilai WF	57
Tabel V. 26	Hasil Perhitungan Nilai WS	58
Tabel V. 27	Skala Penilaian CSI	59
Tabel V. 28	Perhitungan Nilai ATP Penumpang Kelas Eksekutif.....	60
Tabel V. 29	Perhitungan Nilai ATP Penumpang Kelas Ekonomi	62
Tabel V. 30	Distribusi Frekuensi ATP Penumpang Kelas Ekonomi	62
Tabel V. 31	Perhitungan Nilai WTP Penumpang Kelas Eksekutif.....	63
Tabel V. 32	Perhitungan Nilai WTP Penumpang Kelas Ekonomi	64

DAFTAR RUMUS

Rumus III. 1	Metode Slovin Menentukan Jumlah Sampel.....	23
Rumus III. 2	Menentukan Nilai Mean Importance Score (MIS).....	27
Rumus III. 3	Menentukan Nilai Mean Satisfaction Score (MSS).....	27
Rumus III. 4	Menentukan Weight Factors (WF)	27
Rumus III. 5	Menentukan Weight Score (WS).....	28
Rumus III. 6	Menentukan Weight Total	28
Rumus III. 7	Menentukan Nilai CSI.....	28
Rumus III. 8	Menentukan Nilai ATP	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angkutan kereta api adalah salah satu bagian dari sistem transportasi nasional yang memiliki fungsi pokok sebagai angkutan massal yang memiliki jalur tersendiri. Namun banyak masyarakat yang belum menyadari akan keunggulan kereta api sebagai sarana transportasi darat yang aman, nyaman, cepat dan murah dengan mampu mengangkut penumpang ataupun barang dalam jumlah yang besar dalam sekali angkut.

Dilihat dari keunggulan dan karakteristik kereta api tersebut, peran kereta api perlu ditingkatkan dan dikembangkan lagi untuk pemenuhan kepuasan penumpang dalam segi pelayanan dan keinginan dari pengguna jasa sehingga sesuai dengan tujuan penyelenggaraan perkeretaapian. Dalam upaya peningkatan pelayanan dan kepuasan penumpang tersebut, maka perlu dilakukan juga adanya keserasian antara jasa yang diberikan dengan beban biaya yang akan dikenakan.

Pada Daerah Operasi 1 Jakarta terdapat Kereta Api Pangrango dengan relasi Bogor – Sukabumi yang telah beroperasi kembali sejak 10 April 2022, yang sebelumnya sempat berhenti beroperasi pada April 2020 dikarenakan covid dan dilanjutkan dengan pengembangan prasarana kereta api berupa pembangunan jalur ganda (*double track*), revitalisasi stasiun dan persinyalan pada lintas Bogor – Cicurug. Setelah pengoperasian kembali, banyak perubahan yang terjadi pada Kereta Api Pangrango, mulai dari perubahan jadwal Kereta Api Pangrango, kelas kereta, hingga perubahan tarif perjalanannya.

Kereta Api Pangrango dioperasikan dalam 3 (tiga) kali perjalanan pulang pergi (PP) yang berjarak 57 km setiap harinya dengan relasi Stasiun Bogor Paledang sampai dengan Stasiun Sukabumi dan melayani naik turun penumpang disejumlah stasiun pemberhentian lainnya seperti Stasiun Batu Tulis, Maseng, Cigombong, Cicurug, Parungkuda, Cibadak, Karang Tengah, Cisaat dan Sukabumi.

Kereta Api Pangrango terdiri dari 2 kereta eksekutif dan 5 kereta ekonomi non PSO (*Public Service Obligation*), dengan besaran tarif 45.000 rupiah untuk

kereta kelas ekonomi dan 80.000 untuk kereta kelas eksekutif dengan waktu tempuh perjalanan kurang lebih 120 menit. Dengan besaran tarif kereta ekonomi non PSO yang ditetapkan, terdapat keluhan penumpang akan tarif perjalanan Kereta Api Pangrango tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT KAI, Kereta Api Pangrango dirasa masih belum dapat menarik minat masyarakat untuk menggunkaannya dilihat dari rata-rata tingkat okupansi yang rendah dari kapasitas tempat duduk dalam 1 (satu) stamformasi sebanyak 500 tempat duduk.

Selain permasalahan tersebut, masih ditemukan beberapa kekurangan dalam hal fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang sebagai stasiun *Origin and Destination* seperti ketersediaan lahan parkir, jumlah tempat duduk yang tidak memadai ketika jam sibuk serta terjadi penumpukan di area boarding ketika calon penumpang memasuki peron dan belum tersedianya ruang kesehatan dan minimnya fasilitas khusus penyandang disabilitas di stasiun.

Berdasarkan kondisi pelayanan penumpang di atas menunjukkan kinerja pelayanan yang diberikan pada pelanggan Kereta Api Pangrango masih belum optimal dalam memenuhi kepuasan penumpang. Penumpang Kereta Api Pangrango juga berasal dari lapisan masyarakat yang memiliki berbagai macam karakteristik dan kepentingan. Keberagaman ini juga yang menyebabkan perbedaan penilaian akan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan agar mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada penumpang dengan berbagai karkteristik tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penyusunan kertas kerja wajib ini diambil judul "Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor – Sukabumi".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Angkutan Kereta Api Pangrango dirasa masih belum dapat menarik minat masyarakat untuk menggunkaannya dilihat dari rata-rata tingkat okupansi yang rendah.

2. Adanya perbedaan penilaian akan kualitas pelayanan jasa yang diberikan berdasarkan keberagaman karakteristik dan permintaan penumpang Kereta Api pangrango.
3. Terdapat keluhan penumpang akan tarif perjalanan Kereta Api Pangrango berdasarkan ketetapan tarif kereta ekonomi non PSO.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik penumpang dan karakteristik permintaan Kereta Api Pangrango?
2. Bagaimana penilaian penumpang akan kualitas pelayanan jasa Kereta Api Pangrango yang diberikan?
3. Bagaimana perbandingan tarif non PSO dengan tingkat kemampuan dan kemauan membayar penumpang Kereta Api Pangrango?

1.4 Maksud Dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Maksud
Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan di Kereta Api Pangrango serta menganalisis mengapa tingkat okupansi Kereta Api Pangrango rendah yang dilihat dari karakteristik penumpang dan karakteristik permintaan serta untuk membandingkan tingkat kemampuan dan kemauan membayar penumpang Kereta Api Pangrango dengan tarif non PSO yang ditetapkan yang dilakukan untuk memberikan alternatif pemecahan masalah sehingga dapat menaikkan mutu pelayanan Kereta Api Pangrango.
2. Tujuan
Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Menganalisis karakteristik penumpang dan karakteristik permintaan Kereta Api Pangrango.
 - b. Mengevaluasi tingkat pelayanan jasa penumpang yang diberikan di Kereta Api Pangrango.

- c. Membandingkan tingkat kemampuan dan kemauan membayar penumpang Kereta Api Pangrango dengan tarif non PSO yang ditetapkan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada penumpang Kereta Api Pangrango relasi Bogor – Sukabumi
2. Penelitian ini hanya menganalisa tingkat pelayanan jasa penumpang Kereta Api Pangrango berdasarkan harapan penumpang, tidak menganalisis mengenai daya tarik lokomotif, penambahan frekuensi serta ketersediaan sarana Kereta Api Pangrango.

1.6 Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian ini, tersaji di dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel I. 1 Perbandingan Keaslian Penelitian

	Fahrul Ramadhan (2019)	Jian Khoriunnisa Oktavianti (2021)	Nadya Aulia Chalik (2022)
INDIKATOR	Peningkatan Fasilitas Pelayanan Untuk Memenuhi Kepuasan Penumpang KA Jenggala	Evaluasi Fasilitas Pelayanan Angkutan Penumpang Dalam Perjalanan di KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo - Jombang	Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor – Sukabumi
Karakteristik Penumpang	✓	✓	✓
Pelayanan di dalam Kereta berdasarkan PM 63 Tahun 2019	-	✓	✓
IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	✓	✓	✓
CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	✓	✓	✓
ATP (<i>Ability To Pay</i>)	-	-	✓
WTP (<i>Willingness To Pay</i>)	-	-	✓

1.7 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa Kereta Api Pangrango
2. Dapat memberikan masukan kepada Daerah Operasi 1 Jakarta sebagai operator kereta api untuk perbaikan pelayanan jasa kereta api
3. Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan dalam penelitian transportasi terutama perkeretaapian maupun dalam penelitian selanjutnya.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan Kerta Kerja Wajib ini adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Menguraikan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, maksud dan tujuan, manfaat yang bisa diambil, batasan pengertian serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Berisi penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan mengenai peningkatan kualitas jasa kereta api, tingkat okupansi penumpang dan tingkat kemampuan dan kemuan membayar penumpang terhadap tarif perjalanan kereta api yang ditetapkan. Serta dasar pemikiran yang disusun sebagai dasar justifikasi usulan pemecahan masalah.

BAB III: GAMBARAN UMUM

Berisi tentang kondisi fisik secara umum wilayah dan kondisi sosial ekonomi wilayah Kota Bogor, Kabupaten Bogor, Kabupaten Sukabumi dan Kota Sukabumi serta gambaran umum dan kondisi Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat. Dengan demikian pembaca diharapkan lebih memahami

karakteristik wilayah studi terutama untuk menjelaskan pengidentifikasian masalah yang ada.

BAB IV: METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan berkaitan dengan metode-metode pengumpulan data, jalannya penelitian serta bahan, subjek, perlengkapan yang terkait dalam melakukan penelitian dan dilengkapi dengan bagan penelitian.

BAB V: ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

Berisi proses pengolahan data sampai dengan pemecahan masalah dengan menggunakan metode pendekatan yang tercantum pada metode penelitian.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan tentang kesimpulan dari permasalahan, hasil analisis dan pembahasan dengan lebih singkat serta saran yang diusulkan sehubungan dengan permasalahan dan hasil penelitian untuk lebih menyempurnakan tujuan yang ingin dicapai.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Kondisi Geografis

Lintas Kereta Api Bogor – Sukabumi terletak di Provinsi Jawa Barat memiliki posisi Geografis yang sangat strategis karena berbatasan langsung dengan Ibu Kota Negara Jakarta dan Ibu Kota Provinsi Bandung, serta menghubungkan transportasi dari perkotaan menuju pemukiman pedesaan dan barang produksi dari pedesaan menuju perkotaan. Letak geografis Lintas berbatasan dengan wilayah provinsi lain dengan batas administrasi wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Berbatasan dengan provinsi DKI Jakarta
2. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Samudra Hindia
3. Sebelah Barat : Berbatasan dengan provinsi Banten
4. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Cianjur dan Ibu Kota provinsi Bandung

Wilayah Kabupaten Bogor memiliki luas $\pm 2.664 \text{ km}^2$. Secara geografis terletak di antara $6^{\circ}18'0'' - 6^{\circ}47'10''$ Lintang Selatan dan $106^{\circ}23'45'' - 107^{\circ}13'30''$ Bujur Timur, dengan tipe morfologi wilayah yang bervariasi, dari dataran yang relatif rendah di bagian utara hingga dataran tinggi di bagian selatan, dataran rendah sekitar 29,28% berada pada ketinggian 15 – 100 meter di atas permukaan laut (dpl), merupakan kategori ekologi hilir. Dataran bergelombang sekitar 43,62% berada pada ketinggian 100 – 500 meter dpl, merupakan kategori ekologi tengah. Sekitar 19,53% daerah pegunungan berada pada ketinggian 500 - 1.000 meter dpl, merupakan kategori ekologi hulu. Daerah pegunungan tinggi sekitar 8,43% berada pada ketinggian 1.000 – 2.000 mdpl, merupakan kategori ekologi hulu dan 0,22% berada pada ketinggian 2.000 – 2.500 meter dpl, merupakan kategori hulu.

Wilayah Kabupaten Sukabumi terletak antara 106 derajat 49 sampai 107 derajat Bujur Timur dan 60 derajat 57 sampai 70 derajat 25 Lintang Selatan dengan batas wilayah administratif sebagai berikut: disebelah Utara dengan Kabupaten Bogor, disebelah Selatan dengan Samudera Indonesia, disebelah Barat dengan Kabupaten Lebak, disebelah Timur dengan Kabupaten Cianjur. Batas

wilayah tersebut 40 % berbatasan dengan lautan dan 60% merupakan daratan. Wilayah Kabupaten Sukabumi memiliki areal yang cukup luas yaitu ± 419.970 ha.

Provinsi Jawa Barat memiliki kondisi alam dengan struktur geologi yang kompleks. Kawasan utaranya merupakan dataran rendah sedang bagian tengahnya merupakan daerah pegunungan, atau rangkaian dari pegunungan yang membentang dari barat hingga timur Pulau Jawa. Adapun kawasan selatan merupakan daerah berbukit-bukit dengan sedikit pantai. Jawa Barat memiliki lahan yang subur yang berasal dari endapan vulkanis dan dialiri oleh banyak aliran sungai yaitu sungai Cisadane, Sungai Ciliwung, Sungai Cisande, Sungai Cimandiri, Sungai Citarum, Sungai Cimanuk, dan Sungai Citanduy sehingga sebagian besar lahannya digunakan untuk pertanian.

Seperti daerah lain di Indonesia, iklim di Provinsi Jawa Barat adalah tropis, dengan suhu 9°C di Puncak Gunung Pangrango dan 34°C di Pantai Utara. Adapun rata-rata memiliki curah hujan 2.000 mm per tahun, namun di beberapa daerah pegunungan terjadi curah hujan antara 3.000 sampai 5.000 mm per tahun.

2.2. Kondisi Demografi

Wilayah Lintas Kereta Api Bogor – Sukabumi merupakan Lintas KA yang melewati dua Kabupaten dan Kota padat penduduk, yaitu Kota Bogor, Kabupaten Bogor, Kabupaten Sukabumi dan Kota Sukabumi.

Dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat tahun 2022, Kabupaten Bogor merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak di Jawa Barat dengan 5.489.537 penduduk, lalu ada Kabupaten Sukabumi dengan 2.761.477 penduduk, Kota Bogor 1.052.359 penduduk, Kota Sukabumi 350.798 penduduk. Berikut ini demografi masing-masing Kabupaten dan Kota yang dilewati oleh Kereta Api Pangrango:

1. Demografi Kabupaten Bogor

Kabupaten Bogor terdiri atas 40 kecamatan, dan hanya 4 kecamatan saja yang dilintasi oleh jalur Kereta Api Bogor – Sukabumi yaitu Kabupaten Bogor sebelah selatan dan kegiatan produksi masyarakatnya bergerak disektor pertanian dan industri. Berikut Jumlah penduduk di Kabupaten Bogor berdasarkan Kecamatan yang dilintasi jalur KA Bogor – Sukabumi:

Tabel II. 1 Data Jumlah Penduduk Kab. Bogor

Kecamatan	Jumlah Penduduk Kab. Bogor				
	2017	2018	2019	2020	2021
Ciomas	180.604	184.664	188.624	170.486	172.340
Cijeruk	87.357	88.175	88.900	91.662	92.840
Cigombong	102.923	104.613	106.212	97.651	98.390
Caringin	124.905	125.800	126.549	131.012	132.480

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2022

2. Demografi Kabupaten Sukabumi

Kabupaten Sukabumi memiliki total 47 Kecamatan dan hanya 6 kecamatan yang dilintasi jalur KA Bogor Sukabumi. Berikut Jumlah penduduk di Kabupaten Sukabumi berdasarkan Kecamatan yang dilintasi Jalur KA Bogor – Sukabumi:

Tabel II. 2 Data Jumlah Penduduk Kab. Sukabumi

Kecamatan	Jumlah Penduduk Kab. Sukabumi				
	2017	2018	2019	2020	2021
Cicurug	128.961	130.862	131.360	137.020	138.220
Parung Kuda	70.360	72.556	73.720	78.040	78.810
Cibadak	112.985	116.291	118.280	122.290	123.600
Cicantayan	56.599	57.930	58.020	60.990	61.750
Cisaat	121.196	123.656	125.090	129.640	131.060
Sukabumi	48.676	49.222	49.470	51.510	51.960

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2022

3. Demografi Kota Bogor

Kota Bogor memiliki total 6 kecamatan padat penduduk, dan Kegiatan produksi masyarakatnya bergerak di sektor industri rumahan dan perkantoran. Hanya terdapat 2 (dua) kecamatan yang dilintasi oleh Kereta Api Pangrango di Kota Bogor yaitu Kecamatan Bogor Selatan dan Kecamatan Bogor Tengah, dengan jumlah penduduk masing-masing kecamatan sebagai berikut:

Tabel II. 3 Data Jumlah Penduduk Kota Bogor

Kecamatan	Jumlah Penduduk Kota Bogor				
	2017	2018	2019	2020	2021
Bogor Selatan	201.618	203.869	201.593	204.030	206.217
Bogor Tengah	104.853	104.947	106.150	96.260	96.180

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2022

4. Demografi Kota Sukabumi

Kota Sukabumi memiliki total 7 kecamatan, dan hanya 1 kecamatan yang dilintasi oleh Kereta Api Pangrango yaitu Kecamatan Cikole. Berikut Jumlah penduduk di Kota Sukabumi berdasarkan Kecamatan:

Tabel II. 4 Data Jumlah Penduduk Kota Sukabumi

Kecamatan	Jumlah Penduduk Kota Sukabumi				
	2017	2018	2019	2020	2021
Baros	32.399	32.694	32.978	37.734	38.576
Lembur Situ	37.204	37.573	37.931	41.432	42.196
Cibeureum	42.969	44.105	45.252	44.961	46.025
Citamiang	49.686	49.791	49.875	53.049	53.517
Warudoyong	55.781	55.966	56.159	58.972	59.511
Gunung Puyuh	48.236	48.731	49.209	48.292	48.685
Cikole	57.542	57.421	57.276	61.885	62.294

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2022

2.3. Kondisi Transportasi

Menurut rencana jaringan jalur kereta api di Pulau Jawa terutama di Wilayah Provinsi Jawa Barat sampai dengan tahun 2030 direncanakan akan dibangun secara bertahap prasarana Perkeretaapian meliputi jalur, stasiun dan fasilitas operasi kereta api diantaranya:

1. Pengembangan jaringan dan layanan kereta api antarkota, meliputi pembangunan jalur baru termasuk jalur ganda (double track), reaktivasi dan shortcut seperti: jalur ganda Bogor-Sukabumi, jalur ganda Kiara Condong-Cicalengka, shortcut Cibungur-Tanjungrasa, Parungpanjang – Citayam - Cikarang-Kalibaru.
2. Pengembangan jaringan dan layanan kereta api regional pada kota-kota aglomerasi seperti: Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi), Bandung Raya (Bandung, Cimahi, Bandung Barat, Sumedang).
3. Reaktivasi dan peningkatan (revitalisasi) jalur kereta api meliputi lintas: Sukabumi – Cianjur – Padalarang, Cicalengka – Jatinangor – Tanjungsari, Cirebon – Kadipaten, Banjar – Cijulang, Cikudapeteuh – Ciwidey, Cibatubaru – Garut – Cikajang.

2.4. Kondisi Wilayah Kajian

Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jawa bagian Barat merupakan salah satu pelaksana peningkatan dan pengawasan prasarana, serta pengawasan penyelenggaraan sarana, lalu lintas, angkutan dan keselamatan perkeretaapian. Terdapat 3 satuan kerja sebagai pelaksana peningkatan dan pembangunan perkeretaapian di wilayah Balai Teknik Perkeretaapian Jawa Bagian Barat ini yaitu Satker 1 dengan wilayah Bogor – Sukabumi – Padalarang, Satker 2 dengan wilayah Bandung – Banjar, dan Satker 3 dengan lintas Padalarang – Bandung – Cicalengka. Wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat meliputi:

Kereta Api Lintas Bogor – Sukabumi merupakan salah satu Proyek Strategis Nasional Termasuk kedalam Daerah Operasi I Jakarta, yang memiliki panjang lintasan 57,173 Km yang membentang melewati 2 Kabupaten dan 2 Kota, yaitu Kabupaten Bogor, Kabupaten Sukabumi, Kota Bogor dan Kota Sukabumi.

Terdapat 11 stasiun yang terdiri dari 10 stasiun kelas kecil dan 1 stasiun kelas besar. Untuk lebih jelasnya pembagian kelas stasiun pada lintas Bogor – Sukabumi dapat dilihat pada tabel berikut:

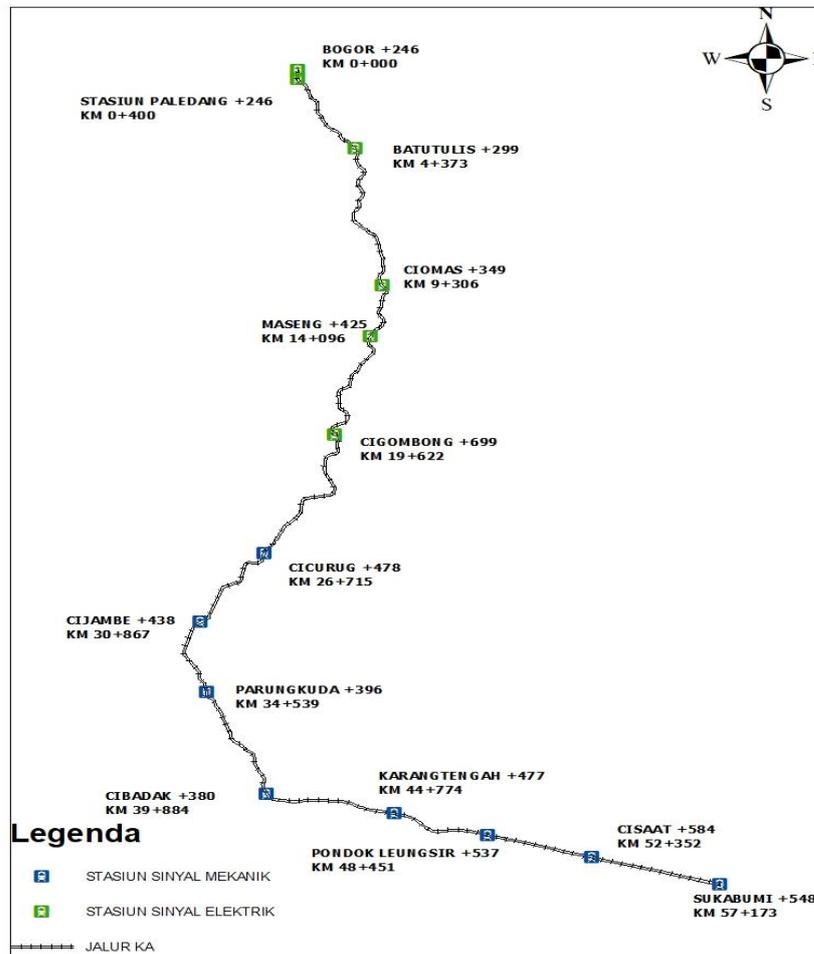
Tabel II. 5 Kelas Stasiun Lintas Bogor – Sukabumi

NO	NAMA	SINGKATAN	KELAS	KETINGGIAN (M)
1	BOGOR PALEDANG	BOP	KECIL	246
2	BATU TULIS	BTT	KECIL	299
3	CIOMAS	CS	KECIL	349
4	MASENG	MSG	KECIL	425
5	CIGOMBONG	CGB	KECIL	699
6	CICURUG	CCR	KECIL	478
7	PARUNGKUDA	PRK	KECIL	396
8	CIBADAK	CBD	KECIL	380
9	KARANG TENGAH	KE	KECIL	477
10	CISAAT	CSA	KECIL	567
11	SUKABUMI	SI	BESAR	584

Sumber: Daerah Operasi 1 Jakarta

Stasiun Bogor Paledang sampai dengan Stasiun Cicurug sudah dibangun jalur ganda (*double track*) dengan kondisi persinyalan elektrik, sementara dari

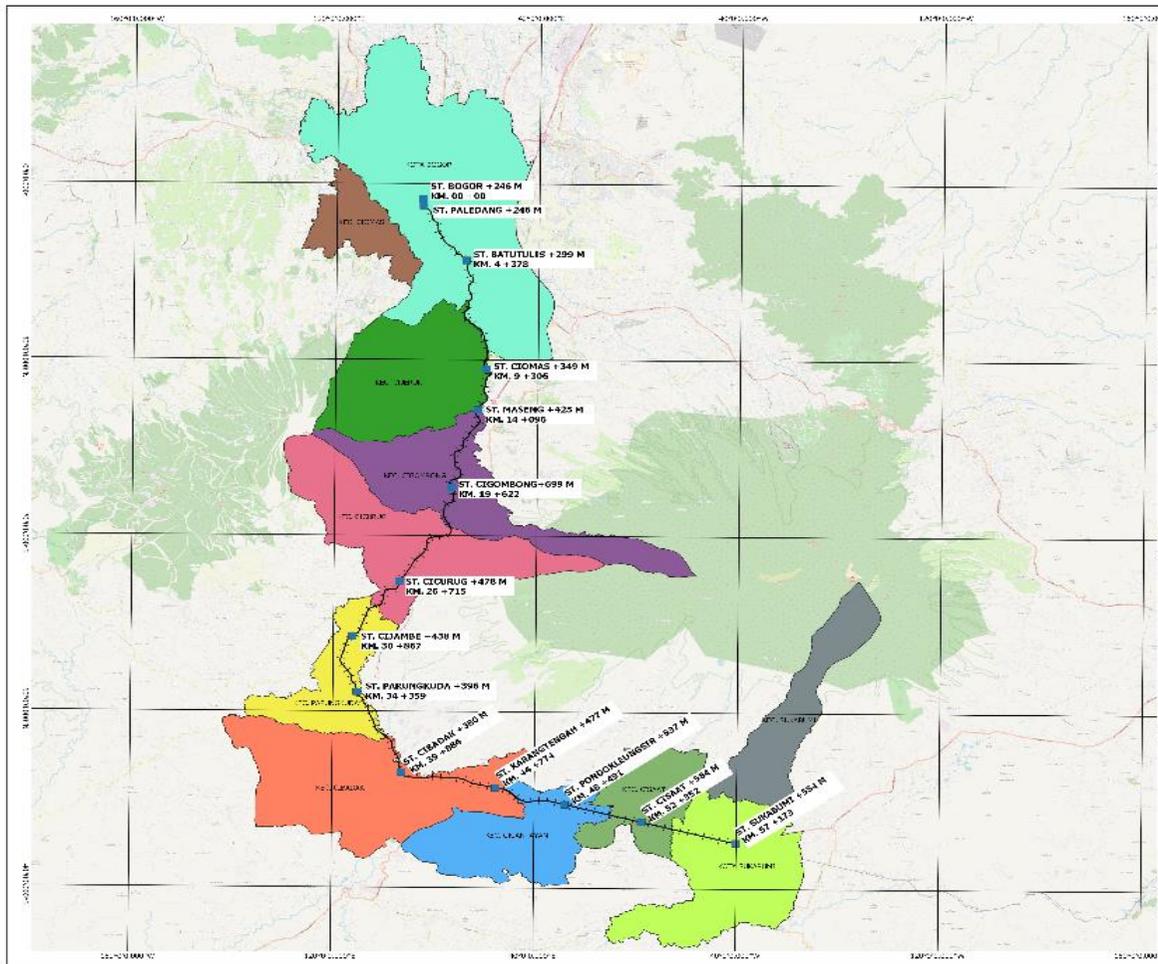
mulai Stasiun Cicurug sampai dengan Stasiun Sukabumi masih dengan kondisi jalur tunggal (*single track*) dengan kondisi persinyalan mekanik.



Sumber : Laporan Umum TIM PKL BTP JABAR, 2022

Gambar II. 1 Peta Sinyal Lintas Bogor – Sukabumi

Kondisi Jalur Rel Kereta Api pada Lintas Bogor – Sukabumi berupa Lengkungan, Tanjakan dan Turunan. Sebab lintas Bogor – Sukabumi berada di dataran tinggi dengan titik tertinggi terletak di Stasiun Cigombong dengan ketinggian 699 mdpl. Dilihat dari kondisi wilayah yang dilintasi Jalur Ganda Bogor – Sukabumi, Wilayah ini merupakan sektor pemukiman padat penduduk, Pertanian dan Perindustrian. Dengan adanya pembangunan proyek double track ini diharapkan mampu memperlancar perpindahan manusia dan barang yang ada di wilayah ini. Lintas Bogor – Sukabumi juga menawarkan pemandangan yang sangat indah sebab melintasi daerah Gunung Salak dan Pangrango. Berikut ini peta lintas Kereta Api Bogor – Sukabumi.



PTDI - STTD
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA

**PETA RUTE KERETA API
LINTAS BOGOR-SUKABUMI**

LEGENDA

BATAS ADMINISTRASI

■ KOTA BOGOR	■ KECAMATAN CIDADAK
■ KECAMATAN CIOMAS	■ KECAMATAN CIASURUK
■ KECAMATAN CIASEM	■ KECAMATAN CIASAT
■ KECAMATAN CIASURUK	■ KOTA SUKABUMI
■ KECAMATAN CIGOMBONG	■ KECAMATAN SUKABUMI
■ KECAMATAN CICURUG	
■ KECAMATAN PARUNGGRUDA	

JALAN

→ JALUR KERETA API

STASIUN

■ ST BOGOR	■ ST CIAMPIS
■ ST PALEDANG	■ ST PARUNGGRUDA
■ ST BATUTULIS	■ ST CIASURUK
■ ST CIOMAS	■ ST KARANG TENGAH
■ ST MASING	■ ST PONDOK LEUNGSER
■ ST CIGOMBONG	■ ST CIASAT
■ ST CICURUG	■ ST SUKABUMI

**DIBUAT OLEH:
TIM PKL BTP JABAR
SATKER LINTAS BOGOR-SUKABUMI
TAHUN 2022**

ANGKATAN XLI

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT
INDONESIA-STTD**

Sumber : Laporan Umum Tim PKL BTP Jabar, 2022

Gambar II. 2 Peta Lintas Kereta Api Bogor - Sukabumi

2.5. Gambaran Umum Kereta Api Pangrango

Kereta Api Pangrango merupakan layanan kereta api penumpang yang dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) untuk melayani lintas Bogor Paledang – Sukabumi dan sebaliknya. Kereta ini mulai beroperasi pada tanggal 9 November 2013 untuk menggantikan layanan Kereta Api Bumi Geulis yang telah berhenti beroperasi sejak 15 Desember 2012. Nama Pangrango diambil dari nama Gunung Pangrango yang berada di kawasan Taman Nasional Gunung Gede Pangrango.



Gambar II. 3 Kereta Api Pangrango

Pada tanggal 10 April 2022 Kereta Api Pangrango resmi beroperasi kembali setelah 2 tahun tidak beroperasi karena covid dan pembangunan jalur ganda.

Kereta Api Pangrango mengawali perjalanannya di Stasiun Sukabumi dengan stasiun akhir Stasiun Bogor Paledang dengan jarak tempuh 57 km dan waktu tempuh rata-rata sekitar 2 jam (120 menit) dengan frekuensi perjalanan 3 (tiga) kali pulang pergi dalam sehari. Berikut ini jadwal perjalanan Kereta Api Pangrango:

Tabel II. 6 Jadwal Perjalanan Kereta Api Pangrango Lintas Bogor – Sukabumi

STASIUN KEBERANGKATAN	NO KA 216 C	NO KA 218 C	NO KA 214 C
BOGOR	08.20	14.20	19.50
BOGOR PALEDANG	08.30	14.30	20.00
BATU TULIS	08.40	14.40	20.10
MASENG	09.00	15.00	20.30
CIGOMBONG	09.11	15.11	20.41
CICURUG	09.26	15.26	20.55
PARUNGKUDA	09.42	15.42	21.11
CIBADAK	09.55	15.55	21.24
KARANG TENGAH	10.04	16.04	21.35
CISAAT	10.20	16.20	21.50
SUKABUMI (KEDATANGAN)	10.30	16.30	22.00

Sumber: PT KAI, 2022

Tabel II. 7 Jadwal Perjalanan Kereta Api Pangrango Lintas Sukabumi – Bogor

STASIUN KEBERANGKATAN	NO KA 213 A	NO KA 215 B	NO KA 217 B
SUKABUMI	05.30	11.25	17.25
CISAAT	05.41	11.36	17.36
KARANG TENGAH	05.56	11.50	17.50
CIBADAK	06.06	12.21	18.01
PARUNGKUDA	06.19	12.14	18.14
CICURUG	06.35	12.30	18.30
CIGOMBONG	06.49	12.44	18.44
MASENG	07.01	12.56	18.56
BATU TULIS	07.21	13.16	19.16
BOGOR PALEDANG	07.30	13.25	19.25
BOGOR (KEDATANGAN)	07.34	13.29	19.29

Sumber: PT KAI, 2022

Kereta Api Pangrango terdiri dari kelas eksekutif dan kelas ekonomi *new image* dengan pengaturan tempat duduk 50 tempat duduk dengan susunan tempat duduk 2 – 2, untuk kelas eksekutif 80 tempat duduk untuk kelas ekonomi *new image*. Kereta ini memiliki stamformasi 1 Lokomotif CC206, 1 Kereta Pembangkit, 2 Kereta Penumpang Kelas Eksekutif, 1 Kereta Makan, dan 5 Kereta Penumpang kelas ekonomi.



Gambar II. 4 Tempat Duduk Kelas Ekonomi



Gambar II. 5 Tempat Duduk Kelas Eksekutif

Kereta Api Pangrango adalah kereta api komersial atau kereta api non PSO (*Public Service Obligation*) dengan tarif yang ditetapkan setelah pengoperasian kembali sejak 10 April 2022 tarifnya untuk kelas eksekutif 80.000 rupiah dan untuk kelas ekonomi 45.000 rupiah.

Tabel II. 8 Volume Penumpang KA Pangrango 6 Tahun Terakhir Operasi

TAHUN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGST	SEPT	OKT	NOV	DES
2015	67,231	58,456	65,672	62,38	73,157	75,157	78,104	72,626	71,044	83,126	72,725	80,07
2016	75,422	75,829	76,822	85,74	108,62	83,686	103,61	86,218	87,045	90,722	91,632	110,37
2017	103,78	87,672	101,57	103,91	110,74	98,379	111,73	98,379	101,73	109,45	104,91	117,89
2018	108,51	71,133	103,943	107,57	106,53	113,09	111,08	102,32	95,133	93,915	94,437	120,29
2019	91,974	90,082	104,343	108,32	100,28	176,22	151,85	133,34	99,618	98,618	100,64	132,97
2020	112,36	96,688	73,14	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sumber: PT KAI, 2020

Tabel II. 9 Jumlah Penumpang dan Tingkat Okupansi KA Pangrango Sejak Beroperasi Kembali

TOTAL	BULAN			
	APRIL		MEI	
	JUMLAH	OKUPANSI	JUMLAH	OKUPANSI
Eksekutif	3027	48%	6617	62%
Ekonomi	13383	52%	31836	77%
Jumlah	16410	50%	38453	70%

Sumber: PT KAI, 2022

Dapat dilihat dari tabel jumlah penumpang dan tingkat okupansi Kereta Api Pangrango pada bulan April dan Bulan Mei semenjak beroperasi kembali pada tanggal 10 April 2022. Pada bulan April tingkat okupansinya hanya 50% dan pada bulan Mei tingkat okupansinya mencapai 70% dimana terjadi peningkatan dikarenakan libur lebaran, dengan tingkat okupansi masing-masing kelas yaitu kelas ekomi pada bulan April mencapai 52% dan eksekutif pada bulan April mencapai 48%. Sementara pada bulan Mei tingkat okupansi kelas ekonomi mencapai 77% dan kelas eksekutif mencapai 62%

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Perkeretaapian

1. Perkeretaapian adalah suatu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.
2. Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Sementara Sarana perkeretaapian adalah kendaraan yang dapat bergerak di jalan rel
3. Angkutan kereta api adalah kegiatan pemindahan orang dan/ atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api. Pengangkutan orang dengan kereta api dilakukan dengan menggunakan kereta. Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis dan orang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih
4. Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, penyelenggara sarana wajib:
 - a. Mengutamakan keelamatan dan keamanan orang;
 - b. Mengutamakan pelayanan kepentingan umum;
 - c. Menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan;
 - d. Mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat; dan
 - e. Mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.
5. Masyarakat berhak mendapat pelayanan penyelenggaraan perkeretaapian sesuai dengan standar pelayanan minimum. Pelayanan angkutan orang harus memenuhi standar pelayanan minimum, yang meliputi pelayanan di stasiun keberangkatan, dalam perjalanan dan di stasiun tujuan.

3.2. Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

1. Standar pelayanan minimum yang selanjutnya disingkat SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. SPM Angkutan orang Dengan Kereta Api adalah SPM yang diperuntukkan bagi pelayanan penumpang Kereta Api.
2. SPM Pelayanan penumpang Kereta Api terdiri atas:
 - a. SPM di stasiun Kereta Api, meliputi aspek:
 - 1) Keselamatan;
 - 2) Keamanan;
 - 3) Keandalan;
 - 4) Kenyamanan;
 - 5) Kemudahan; dan
 - 6) Kesenjajaran.
 - b. SPM dalam Perjalanan, meliputi aspek:
 - 1) Keamanan;
 - 2) Keandalan;
 - 3) Kenyamanan;
 - 4) Kemudahan; dan
 - 5) Kesenjajaran.

3.3. Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik

1. Kewajiban Pelayanan Publik adalah kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan angkutan Kereta Api kepada masyarakat dengan tarif yang terjangkau.
2. Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api pelayanan kelas ekonomi lebih rendah dari tarif yang ditetapkan oleh Penyelenggara Sarana

Perkeretaapian, selisih tarif menjadi tanggung jawab menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan dalam bentuk Kewajiban Pelayanan Publik.

3.4. Jasa

Ada pengertian jasa menurut beberapa ahli, diantaranya:

1. Menurut Kotler (2004)

Pengertian jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangibel* dan tidak menyebabkan perpindahannya kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait apapun dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

2. Menurut Adrian Payne (1993)

Pengertian jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangibel yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan, perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak memiliki kaitan dengan produk fisik. Menurut Payne, ada 4 (empat) ciri-ciri yang paling sering dijumpai dalam jasa dan pembeda dari barang pada umumnya, yaitu:

a) Tidak berwujud

Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, berarti jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi, atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.

b) Heterogenitas

Jasa merupakan variabel non standar dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa unjuk kerja, maka tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

c) Tidak dapat dipisahkan

d) Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut.

Berarti, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya, sehingga konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian dalam proses produksi tersebut.

e) Tidak tahan lama

Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa di mana ia membeli jasa.

3. Menurut Christian Gronross (2016)

Pengertian jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibel* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dengan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya. Selain itu, dimungkinkan ada situasi di mana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa.

3.5. Kepuasan Pelayanan Jasa

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu. Menilai kualitas jasa dapat dilihat dari seluruh dimensi yang ada pada jasa itu sendiri. Ada 5 (lima) dimensi utama kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius (2007), yaitu:

1. *Tangible*

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

2. *Emphaty*

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

3. *Responsivness*

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

4. *Reability*

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

5. *Asurance*

Asurance yaitu perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para karyawan, selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan pengetahuan yang dibutuhkan untuk setiap pertanyaan atas masalah pelanggan.

3.6. Survei Wawancara Penumpang di dalam kereta (*On Train Passenger Interview*)

Maksud dan tujuan dilakukannya survei ini adalah untuk mengetahui karakteristik penumpang dan penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa ketika dalam perjalanan kereta api.

1. Target Data

Target data yang didapatkan dalam survei karakteristik penumpang meliputi:

- a. Gender
- b. Usia
- c. Pekerjaan
- d. Asal perjalanan
- e. Tujuan perjalanan
- f. Maksud perjalanan
- g. Frekuensi menggunakan KA
- h. Alasan menggunakan KA
- i. Moda lain yang sering digunakan

j. Alasan menggunakan moda lain

2. Persiapan Survei

a. Pemberitahuan Izin

Sebelum survei dilakukan, memberitahu dan meminta izin terlebih dahulu kepada kondektur yang berdinas pada saat perjalanan kereta api untuk melakukan survei wawancara penumpang dalam perjalanan kereta api.

b. Perlengkapan Survei

- 1) Smartphone
- 2) Formulir survei

c. Lokasi Survei

Survei dilakukan di dalam perjalanan Kereta Api Pangrango yang dimulai dari Stasiun Bogor Paledang sampai dengan Stasiun Sukabumi.

d. Pelaksanaan

Survei dilaksanakan pada tanggal 23 Mei, dan 28 Mei 2022 di dalam perjalanan Kereta Api Pangrango.

Menentukan jumlah sampel menggunakan metode Slovin:

$$\eta = \frac{N}{1+N e^2}$$

Sumber: Prinsip-prinsip statistik untuk teknik dan sains, Harinaldi

Rumus III. 1 Metode Slovin Menentukan Jumlah Sampel

Keterangan:

N = Jumlah penumpang

η = Jumlah Sampel

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10

3.7. Aspek Layanan

Terdapat 20 (dua puluh) indikator pelayanan berdasarkan 5 (lima) dimensi utama kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius (2007) untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang yang disesuaikan dengan PM No. 63 Tahun 2019 yang tersaji pada tabel di bawah ini:

Tabel III. 1 Indikator Pelayanan

Tangibles / Kondisi fisik	
1	Fasilitas di dalam kereta api
2	Kondisi tempat duduk
3	Kerapihan petugas
4	Lampu penerangan
5	Pengatur sirkulasi udara
Reability / Kehandalan	
6	Informasi di dalam kereta api
7	Ketepatan waktu perjalanan kereta api
8	Kebersihan di dalam kereta api
9	Kenyamanan udara di dalam kereta api
10	Kenyamanan tempat duduk
Responsiveness / Daya Tangkap	
11	Ketanggapan dan keramahan pegawai
12	Kecepatan pelayanan terhadap keluhan penumpang
13	Kecepatan terhadap kondisi darurat
14	Kecepatan dalam pemberian informasi
Assurance / Jaminan	
15	Kesopanan petugas dalam melayani
16	Kemudahan naik turun penumpang
Emphaty	
17	Harga tiket yang ditawarkan
18	Kesabaran petugas dalam melayani
19	Ketersediaan layanan 24 Jam
20	Kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang

3.8. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan teknik yang digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari indikator pelayanan yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari indikator-indikator tersebut. Analisis IPA digambarkan dengan menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan bangun yang dibagi atas 4 (empat) kuadran yang dibagi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik titik (X,Y), dimana X adalah skor rata-rata penilaian dari tingkat kepuasan dan Y adalah skor rata-rata dari tingkat kepentingan yang diharapkan yang mempengaruhi kepuasan penumpang.

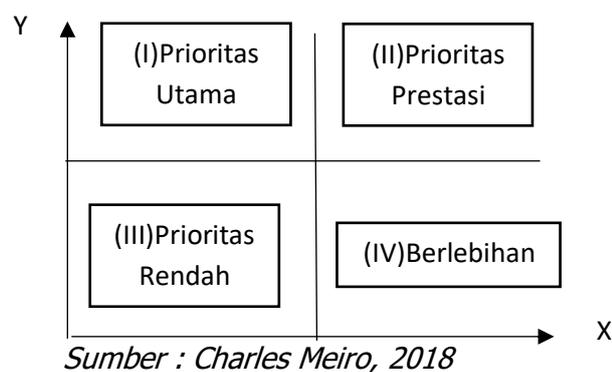
Metode IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan menggunakan skala tingkat (*Skala Likert*).

Tabel III. 2 Skala Likert Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

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

Untuk menggambarkan diagram kartesius pertama-tama perlu dicari jumlah keseluruhan tingkat kepuasan dan kepentingan terhadap setiap indikator pelayanan penumpang dari seluruh responden, selanjutnya dihitung skor rata-rata untuk masing-masing indikator tersebut, skor tersebut dianalisis menggunakan diagram kartesius sebagai hasil dari analisis IPA.

Apabila sudah didapatkan nilai skor rata-ratanya, selanjutnya dilakukan pemetaan hasil perhitungan ke dalam sebuah diagram kartesius dengan menempatkan masing-masing indikator penilaian dengan titik koordinat sesuai dengan rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan pelayanan.



Gambar III. 1 Diagram Kartesius Analisis IPA

Berdasarkan gambar diagram kartesius analisis IPA di atas berikut ini penjelasan mengenai kuadran pada diagram kartesius tersebut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini mencakup indikator penilaian yang dinilai memiliki kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerjanya rendah. Indikator pelayanan tersebut

merupakan indikator pelayanan yang memiliki prioritas yang tinggi untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan menurut penilaian penumpang.

2. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Kuadran ini merupakan yang indikatornya memiliki tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja yang tinggi. Penumpang merasa bahwa fasilitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan penumpang sehingga penyelenggara harus mempertahankan prestasi dari fasilitas pelayanan yang sudah ada.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini mencakup indikator pelayanan yang mempunyai tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah, dimana penumpang merasa fasilitas pelayanan yang diberikan tidak cukup penting , dan kinerja fasilitas pelayanan penumpang tersebut dirasa tidak cukup baik, sehingga indikator pada kuadran ini menjadi prioritas rendah untuk dilakukan evaluasi.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini merupakan kuadran yang di dalamnya memuat atribut yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi namun untuk tingkat kepentingannya tidak terlalu penting menurut persepsi penumpang.

3.9. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah index yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut pelayanan jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih.

Dalam metode ini, penghimpunan pendapat dari penumpang digunakan penilaian menggunakan skala Likert 5 tingkat. Menurut Dixon (1991) terdapat 4 langkah untuk menentukan CSI, yaitu:

1. Menentukan Nilai *Mean Importance Score* (MIS)

Mean Importance Score (MIS) adalah rata-rata skor kepentingan suatu indikator pelayanan yang berasal dari rata-rata harapan tiap konsumen yang didapatkan menggunakan rumus:

$$MIS = \frac{(\sum_{i=0}^n Y_i)}{n}$$

Sumber: Dixon, 1991

Rumus III. 2 Menentukan Nilai *Mean Importance Score* (MIS)

Keterangan:

Y_i = nilai pembobotan tingkat kepentingan

N = jumlah responden

2. Menentukan Nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Mean Satisfaction Score (MSS) adalah rata-rata kenyataan suatu indikator pelayanan yang berasal dari rata-rata tingkat kepuasan kinerja penyelenggara jasa /perusahaan yang dirasakan langsung oleh konsumen yang didapatkan dengan menggunakan rumus:

$$MSS = \frac{(\sum_{i=0}^n X_i)}{n}$$

Sumber: Dixon, 1991

Rumus III. 3 Menentukan Nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Keterangan:

Y_i = nilai pembobotan tingkat kepuasan

N = jumlah responden

3. Menentukan *Weight Factors* (WF), *Weight Score* (WS) dan *Weight Total* (WT)

Weight Factors (WF) yaitu faktor tertimbang yang merupakan rata-rata skor kepentingan tiap indikator pelayanan dibagi dengan jumlah total rata-rata *Mean Importance Score* (MIS), yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$WF = \frac{\text{Rata-rata kepentingan}}{\sum \text{Rata-rata kepentingan}} \times 100\%$$

Sumber: Dixon, 1991

Rumus III. 4 Menentukan *Weight Factors* (WF)

Kemudian hasil dari *Weight Factors* tersebut digunakan untuk menentukan nilai *Weight Score* (WS). *Weight Score* atau skor tertimbang adalah perkalian antara *Weight Factors* dengan *Mean Importance Score* (MIS). Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung *Weight Score* adalah:

$$WS = WF \times MSS$$

Sumber: Dixon, 1991

Rumus III. 5 Menentukan *Weight Score* (WS)

Keterangan:

WF = nilai *Weight Factors* / Faktor tertimbang

MSS = Mean Satisfaction Score/rata-rata tingkat kinerja

Setelah mengetahui nilai *Weight Score* maka dapat diketahui nilai *Weight Total* yang diperoleh dari jumlah total nilai *Weight Score* dengan rumus:

$$WT = \sum WS$$

Sumber: Dixon, 1991

Rumus III. 6 Menentukan *Weight Total*

Keterangan:

$\sum WS$ = jumlah total nilai *Weight Score*

4. Menentukan Nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Nilai CSI merupakan nilai presentase yang dihitung dengan membagi jumlah skor tertimbang (WT) dengan skala maksimum yang digunakan. Adapun skala yang digunakan adalah skala 1-5, jadi skala maksimumnya adalah 5. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung nilai CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{(WT)}{\text{Skala Maksimum Yang Digunakan}}$$

Sumber: Dixon, 1991

Rumus III. 7 Menentukan Nilai CSI

Keterangan :

WT : Weighted Total

Skala Likert maksimum yang digunakan : 5

Kriteria yang digunakan untuk menghitung CSI adalah dengan menggunakan *range* tertentu yang dapat mewakili nilai kepuasan. *Range* nilai tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel III. 3 Skala Penilaian CSI

Skala	Kategori	Bobot Nilai
1	Puas Sekali	80,01 -100
2	Puas	66,01 -80
3	Cukup Puas	50,01 - 66
4	Kurang Puas	45,01 - 50
5	Kurang Sekali	<45

3.10. *Ability To Pay* (ATP)

Ability To Pay (ATP) adalah kemampuan seseorang untuk membayar suatu jasa berdasarkan penghasilan yang didapat (Rumiati, Fahmi, dan Edison, 2013:1). *Ability To Pay* juga dapat didefinisikan sebagai batas maksimum kemampuan dari penghasilan seseorang yang dialokasikan untuk membayar jasa yang diterimanya.

Pada penelitian ini, untuk mengetahui kemampuan membayar penumpang Kereta Api Pangrango, besar nilai *Ability To Pay* (ATP) diperoleh berdasarkan rata-rata pendapatan penumpang perbulan, prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk transportasi perbulan, prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk melakukan perjalanan menggunakan Kereta Api Pangrango ke tempat tujuan perbulan serta frekuensi penumpang tersebut menggunakan Kereta Api Pangrango dalam sebulan. Adapun rumus yang digunakan untuk mengetahui nilai ATP adalah sebagai berikut:

$$ATP = \frac{It \times Pp \times Pt}{Tt}$$

Sumber: Herman, 2020

Rumus III. 8 Menentukan Nilai ATP

Keterangan:

It = rata-rata pendapatan penumpang perbulan

Pp = prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk transportasi perbulan

Pt = prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk melakukan perjalanan menggunakan Kereta Api Pangrango ke tempat tujuan perbulan

Tt = Frekuensi menggunakan Kereta Api Pangrango dalam sebulan

3.11. *Willingness To Pay (WTP)*

Willingness To Pay (WTP) pada umumnya diartikan sebagai kesediaan pengguna untuk mengeluarkan imbalan (dalam bentuk uang) atas jasa yang diperolehnya. *Willingness to pay* juga diartikan sebagai jumlah maksimum yang akan dibayarkan konsumen untuk menikmati peningkatan kualitas. Analisis WTP didasarkan pada persepsi pengguna terhadap tarif atas jasa pelayanan angkutan umum yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas dan kuantitas jasa transportasi, utilitas pengguna dan penghasilan pengguna (Permata, 2012:33).

Dalam penentuan tarif angkutan sering terjadi ketidaksesuaian antar ATP dan WTP. Ada beberapa kondisi yang mungkin terjadi yaitu:

1. ATP > WTP

Kondisi ini menunjukkan kemampuan membayar lebih besar dari keinginan memebayar jasa transportasi. Hal ini terjadi apabila pengguna mempunyai penghasilan relatif tinggi etapi utilitas terhadap jasa tersebut relatif rendah, pengguna pada kondisi ini disebut pengguna yang bebas memilih (*choice riders*).

2. ATP = WTP

Menunjukkan kemampuan dan keinginan untuk membayar jasa yang dikonsumsi pengguna tersebut sama. Pada kondisi ini telah terjadi keseimbangan antara utilitas pengguna dengan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna jasa tersebut.

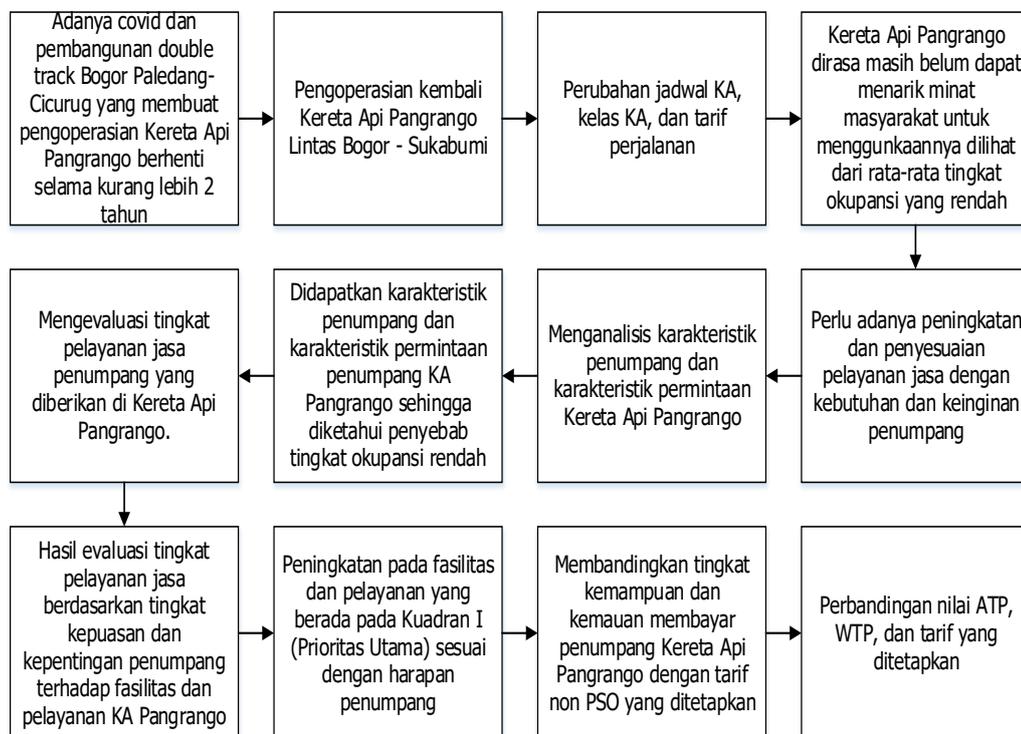
3. ATP < WTP

Kondisi ini menggambarkan keinginan pengguna untuk membayar jasa lebih besar dari kemampuan yang dimiliki. Sangatlah wajar bagi seseorang yang memiliki nilai ATP rendah memiliki nilai WTP yang tinggi karena nilai WTP ditentukan oleh pertimbangan psikologis pengguna Hal ini dapat terjadi karena pengguna yang berpenghasilan rendah memiliki utilitas yang tinggi terhadap jasa tersebut. Keinginan pengguna membayar jasa yang tertahan oleh kemampuan membayar jasa disebut pengguna tertahan (*captove riders*).

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Alur Pikir Penelitian

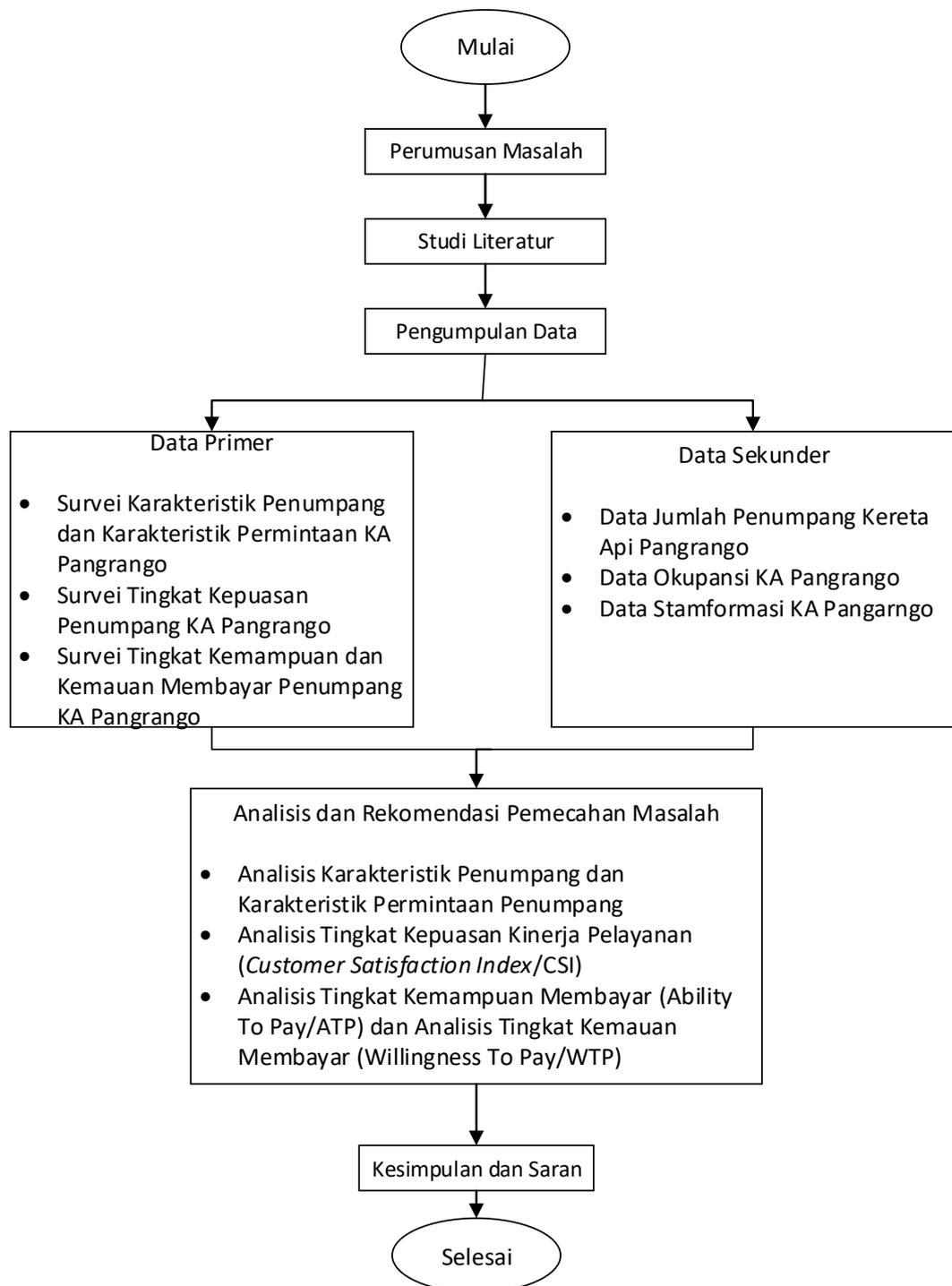
Alur pikir penelitian merupakan langkah-langkah yang dilakukan dari awal hingga akhir penelitian untuk memecahkan permasalahan dan memberikan rekomendasi pemecahan masalah tersebut. Alur pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar IV. 1 Alur Pikir Penelitian

4.2. Bagan Alir Penelitian

Langkah awal dalam rencana penelitian ini adalah dengan melakukan pengumpulan data. Data tersebut terdiri dari data sekunder dan data primer yang digunakan sebagai dasar dan pedoman untuk mengetahui kondisi keadaan dilapangan dan upaya apa yang dapat dilakukan guna menangani permasalahan tersebut.



Gambar IV. 2 Bagan Alir Penelitian

4.3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan pemecahan masalah dari permasalahan yang didapatkan, perlu didukung oleh data-data baik dari kuantitatif maupun data kualitatif. Data-data tersebut terdiri dari data sekunder yang didapatkan dari instansi terkait dan data primer yang didapatkan melalui pengamatan langsung di lapangan.

1. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sumbernya didapatkan dari instansi-instansi terkait guna menunjang suatu penelitian. Data sekunder juga digunakan sebagai perbandingan untuk menganalisis permasalahan. Adapun data sekunder yang diperlukan untuk penulisan Kertas Kerja Wajib ini adalah sebagai berikut:

a. Data jumlah penumpang Kereta Api Pangrango

Data jumlah penumpang Kereta Api Pangrango diperoleh dari PT. KAI Daop 1 Jakarta. Data yang didapatkan adalah data eksisting 5 tahun terakhir sebelum pembangunan jalur ganda Bogor Paledang – Cicurug dan data terbaru 2 bulan terakhir semenjak pengoperasian kembali Kereta Api Pangrango 10 April 2022.

b. Data okupansi Kereta Api Pangrango

Data okupansi Kereta Api Pangrango diperoleh dari PT. KAI Daop 1 Jakarta. Data okupansi adalah data terbaru 2 bulan terakhir semenjak pengoperasian kembali Kereta Api Pangrango 10 April 2022 setelah pembangunan jalur ganda Bogor Paledang – Cicurug.

c. Data Stamformasi Kereta Api Pangrango

Data Stamformasi Kereta Api Pangrango diperoleh dari PT. KAI Daop 1 Jakarta. Data stamformasi Kereta Api Pangrango adalah data stamformasi Kereta Api Pangrango yang beroperasi saat ini.

2. Data Primer

Data primer adalah data yang sumbernya diperoleh dengan pengamatan/survei langsung di lapangan berdasarkan kondisi saat itu. Adapun survei yang dilakukan untuk memperoleh data primer yaitu sebagai berikut:

- a. Survei karakteristik penumpang dan karakteristik permintaan Kereta Api Pangrango.

Survei karakteristik penumpang dan karakteristik permintaan dilakukan pada penumpang kereta api pangrango di dalam kereta ketika dalam perjalanan (*On Train Passanger Interview*). Survei ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik penumpang Kereta Api Pangrango berupa jenis kelamin, usia, pekerjaan, asal perjalanan, tujuan perjalanan, maksud perjalanan, frekuensi menggunakan ka, alasan menggunakan KA, moda lain yang sering digunakan, dan alasan menggunakan moda lain dengan cara penyebaran kuisisioner kepada penumpang Kereta Api pangrango.

- b. Survei kepuasan dan kepentingan fasilitas pelayanan penumpang Kereta Api Pangrango.

Survei ini juga dilakukan pada penumpang Kereta Api Pangrango di dalam kereta ketika dalam perjalanan (*On Train Passanger Interview*) dengan cara penyebaran kuisisioner kepada penumpang Kereta Api pangrango dengan penilaian atribut pelayanan sebagai berikut:

- c. Survei tingkat kemampuan dan kemauan membayar penumpang Kereta Api Pangrango

Survei tingkat kemampuan dan kemauan membayar juga dilakukan pada penumpang Kereta Api Pangrango di dalam kereta ketika dalam perjalanan (*On Train Passanger Interview*) dengan cara penyebaran kuisisioner kepada penumpang Kereta Api pangrango.

Survei tingkat kemampuan membayar dilakukan untuk mengetahui besar penghasilan, biaya yang digunakan untuk kebutuhan transportasi, biaya yang digunakan untuk transportasi kereta api dan frekuensi menggunakan kereta api, Survei kemauan membayar dilakukan untuk mengetahui persepsi kemauan untuk membayar penumpang terhadap jasa yang ditawarkan.

4.4. Teknik Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif digunakan untuk melihat gambaran umum meliputi penyajian data dengan tabel, median, modus, frekuensi, pie chart dan presentase.

2. Pengambilan sampel

Metode untuk penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* yang tertera pada Rumus III. 1. Pengambilan sampel dengan Metode *Slovin* digunakan pada penelitian ini karena dalam penelitian ini diperlukan survei dengan jumlah sampel yang besar, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi, dengan *error tolerance* yang digunakan yaitu 10%, yang artinya taraf keyakinan 90% akan kebenaran hasil (yakin akan penelitian yang dilakukan 90% benar) dan taraf signifikansi 0,01 (memastikan bahwa hanya 10% saja kesalahan yang akan terjadi). *Error tolerance* yang digunakan 10% karena penelitian ini adalah kualitatif dengan mengukur persepsi penumpang terhadap pelayanan jasa Kereta Api Pangrango. Berikut ini hasil penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin*:

Diketahui:

N = 1052 orang

n = Jumlah Sampel

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%

$$\begin{aligned}n &= \frac{1055}{1+1055 (0,1)^2} \\ &= 91 \text{ orang}\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan jumlah sampel di atas diperoleh hasil 91 orang, maka sampel diambil dengan digenapkan menjadi 100 orang.

3. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk membandingkan penilaian penumpang Kereta Api Pangrango terhadap tingkat kepuasan penumpang (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*). Dalam

tahapan analisis dilakukan dengan cara menghitung skor tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang yang selanjutnya dilakukan dengan menggambarannya ke dalam diagram kartesius.

4. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah index yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut pelayanan jasa yang diukur.

5. Analisis Kemampuan Membayar (*Ability To Pay*)

Ability to pay merupakan batas maksimum kemampuan dari penghasilan seseorang yang dialokasikan untuk membayar jasa yang diterimanya. Nilai ATP merupakan hasil perbandingan antar dana transportasi dan intensitas perjalanan. Nilai ATP menunjukkan batas maksimum kemampuan seseorang untuk membayar ongkos dalam sekali perjalanan.

6. Analisis Kemauan Membayar (*Willingness To pay*)

Willingness to pay merupakan jumlah maksimum yang akan dibayarkan konsumen untuk menikmati peningkatan kualitas.

4.5. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

Adapun lokasi dan waktu penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini berada di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat, yaitu pada lintas Bogor – Sukabumi. Lintas Bogor – Sukabumi termasuk ke dalam Daerah Operasi I Jakarta PT Kereta Api Indonesia (Persero)

2. Jadwal Penelitian

Pengambilan data baik primer maupun sekunder dalam penulisan penelitian ini di mulai pada tanggal 23 Mei 2022 sampai dengan 7 Juni 2022 yang dilakukan di lintas kereta api Bogor – Sukabumi.

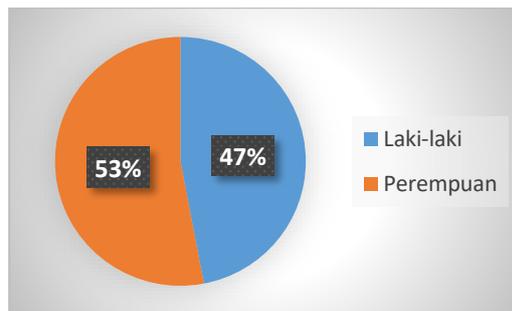
BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Penumpang Kereta Api Pangrango

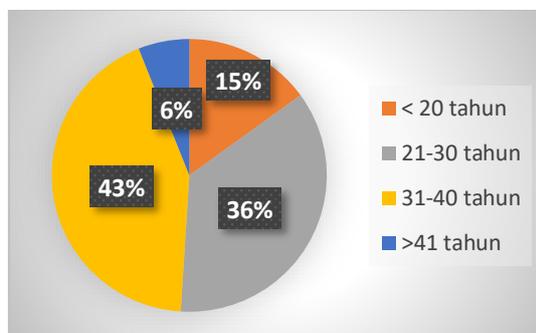
Untuk mengetahui karakteristik penumpang Kereta Api Pangrango dilakukan survei wawancara di kereta api (*On Train Passenger Interview*). Penumpang yang diwawancarai sebanyak 100 orang yang dihitung berdasarkan perhitungan rumus *Slovin*.

Data karakteristik penumpang Kereta Api Pangrango yang diperoleh yang pertama adalah karakteristik penumpang berdasarkan gender, yang tersaji dalam diagram di bawah ini:



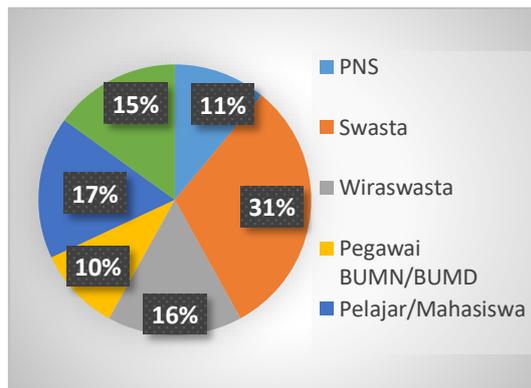
Gambar V. 1 Diagram Gender Penumpang KA Pangrango

Berdasarkan diketahui Gambar V. 1 bahwa rata-rata penumpang Kereta Api Pangrango didominasi oleh perempuan, dengan presentase sebanyak 53% perempuan dan 47% laki-laki. Selanjutnya, adalah karakteristik penumpang berdasarkan usia yang tertampil dalam diagram di bawah ini:



Gambar V. 2 Diagram Usia Penumpang KA Pangrango

Berdasarkan Gambar V. 2 rata-rata penumpang Kereta Api Pangrango terbanyak didominasi oleh usia 31-40 tahun dengan presentase sebanyak 43%, dan usia 21-30 tahun dengan presentase 36%. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang Kereta Api Pangrango didominasi oleh remaja dan orang dewasa. Selanjutnya adalah profil penumpang berdasarkan jenis pekerjaannya yang tersaji dalam diagram di bawah ini:

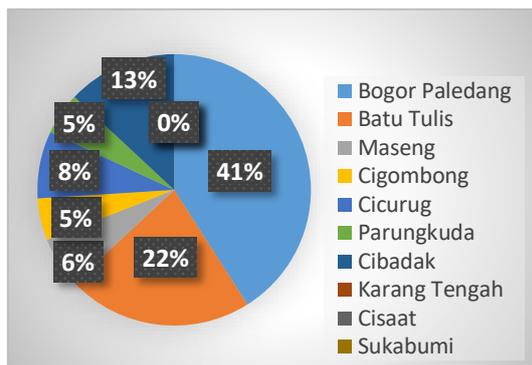


Gambar V. 3 Diagram Jenis Pekerjaan Penumpang KA Pangrango

Berdasarkan Gambar V. 3 di atas diketahui bahwa 31% dari 100 penumpang Kereta Api Pangrango yang diwawancarai adalah pekerja swasta, 17% pelajar/mahasiswa, 16% wiraswasta, 15% ibu rumah tangga, 11% PNS dan 10% sebagai pegawai BUMN/BUMD. Dari hasil survei di atas dapat dinyatakan bahwa sebagian besar penumpang Kereta Api Pangrango memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta, pelajar/mahasiswa dan wiraswasta.

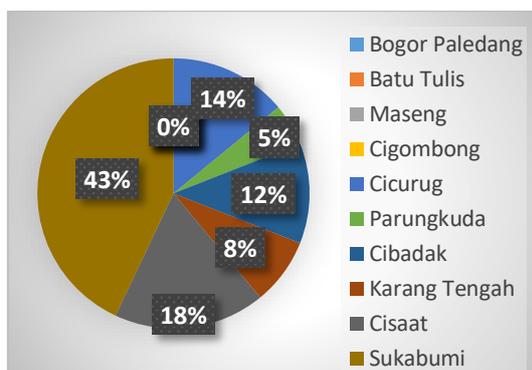
5.2. Karakteristik Permintaan Kereta Api Pangrango

Survei karakteristik permintaan Kereta Api Pangrango terdiri atas survei stasiun asal dan tujuan, maksud perjalanan, frekuensi menggunakan KA, alasan menggunakan KA, moda lain yang digunakan, alasan menggunakan moda lain, kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang dan kesesuaian harga tiket yang ditawarkan dengan kebutuhan penumpang :



Gambar V. 4 Diagram Stasiun Asal Perjalanan Penumpang KA Pangrango

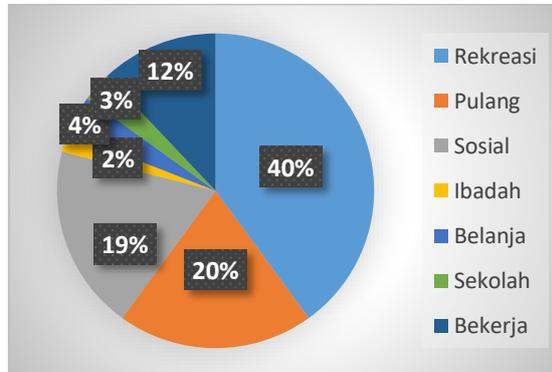
Berdasarkan Gambar V. 4 , diketahui bahwa stasiun asal perjalanan terbanyak penumpang Kereta Api Pangrango adalah Stasiun Bogor Paledang sebanyak 41%, kemudian Stasiun Batu Tulis sebanyak 22%. Kedua daerah tersebut termasuk ke dalam wilayah Kota Bogor yang dekat dengan area bisnis, wisata dan perkantoran dan diketahui bahwa Stasiun Bogor Paledang merupakan Stasiun awal keberangkatan Kereta Api Pangrango dimana menurut data jumlah penumpang, stasiun ini adalah stasiun dengan jumlah penumpang naik dan turun terbanyak pada lintas Kereta Api pangrango setelah Stasiun Sukabumi. Selanjutnya Stasiun dengan tujuan penumpang terbanyak yang tersaji dalam diagram di bawah ini:



Gambar V. 5 Diagram Stasiun Tujuan Perjalanan Penumpang KA Pangrango

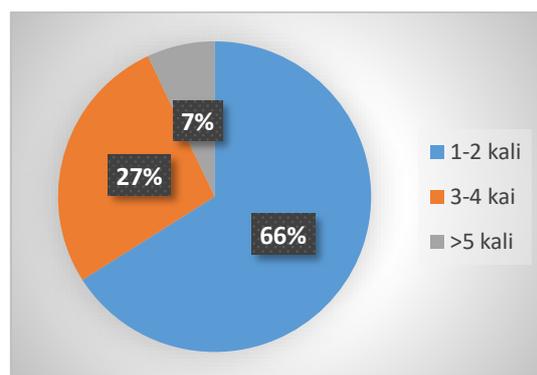
Berdasarkan Gambar V. 5 di atas, diketahui bahwa Stasiun Sukabumi adalah Stasiun dengan tujuan perjalanan terbanyak dengan presentase 43%, dimana Stasiun Sukabumi merupakan Stasiun Akhir dari lintas Kereta Api Pangrango. Selanjutnya adalah Stasiun Cicurug dengan presentase 14% dan

Stasiun Cibadak dengan presentase 12%, yang diketahui bahwa kedua stasiun tersebut berada di kawasan industri. Selanjutnya adalah hasil survei maksud perjalanan penumpang, yang tersaji dalam diagram di bawah ini:



Gambar V. 6 Diagram Maksud Perjalanan Penumpang KA Pangrango

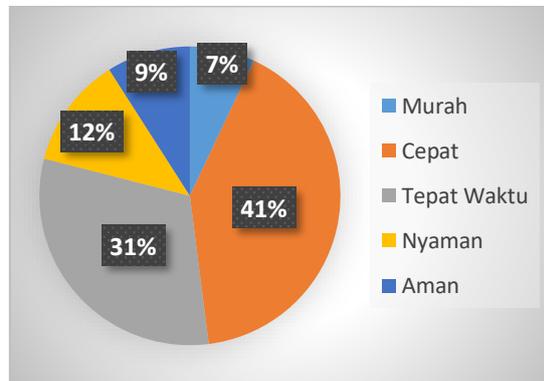
Berdasarkan Gambar V. 6, diketahui bahwa maksud tujuan perjalanan penumpang Kereta Api Pangrango adalah untuk rekreasi dengan presentase sebanyak 40%, untuk pulang sebanyak 20%, untuk sosial sebanyak 19%, untuk bekerja 12%, untuk belanja 4%, untuk sekolah 3% dan untuk ibadah 2%. Selanjutnya adalah hasil survei frekuensi penumpang menggunakan Kereta Api Pangrango dalam satu bulan, yang tersaji dalam diagram di bawah ini:



Gambar V. 7 Diagram Frekuensi Menggunakan KA Pangrango

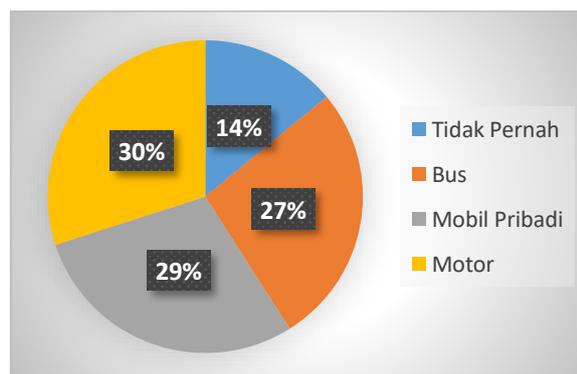
Dari Gambar V. 7 diketahui bahwa 66% penumpang Kereta Api Pangrango hanya menggunakan Kereta Api Pangrango 1-2 kali dalam sebulan. Selanjutnya 27% penumpang menggunakan Kereta Api Pangrango 2-4 kali dalam sebulan dan

hanya 7% penumpang yang menggunakan Kereta Api Pangrango lebih dari 5 kali dalam sebulan. Selanjutnya adalah hasil survei alasan penumpang menggunakan Kereta Api pangrango, yang tersaji dalam diagram di bawah ini:



Gambar V. 8 Diagram Alasan Menggunakan KA Pangrango

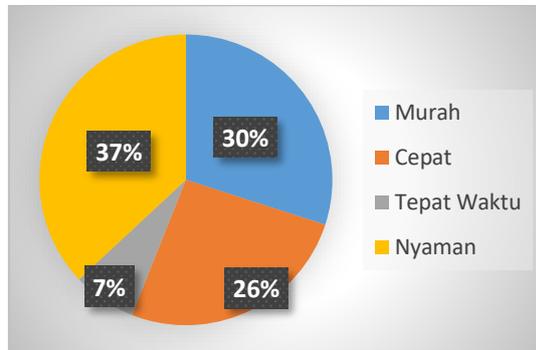
Dari Gambar V. 8, alasan penumpang menggunakan Kereta Api Pangrango karena merasa cepat dan tepat waktu, dengan presentase sebanyak 41% dan 31%. Selanjutnya karena merasa nyaman dengan presentase sebanyak 12%, karena aman dengan presentase 7% dan karena murah dengan presentase sebanyak 7%. Selanjutnya hasil survei moda lain yang digunakan penumpang selain Kereta Api Pangrango, yang tersaji di dalam diagram berikut ini:



Gambar V. 9 Diagram Moda Lain Yang Digunakan

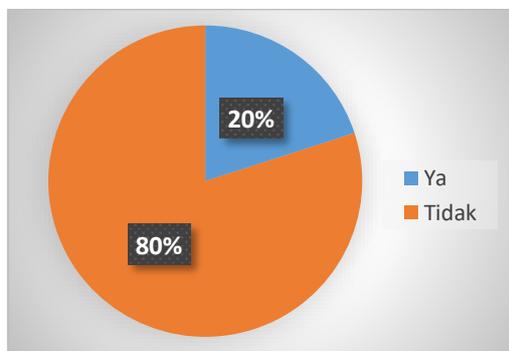
Dari Gambar V. 9, diketahui bahwa moda lain yang sering digunakan penumpang selain Kereta Api Pangrango 30% adalah motor, 29% mobil pribadi, 27% bus dan 14% tidak pernah menggunakan moda lain selain Kereta Api

Pangrango. Selanjutnya adalah hasil survei alasan penumpang menggunakan moda lain, yang tersaji di dalam diagram berikut ini:



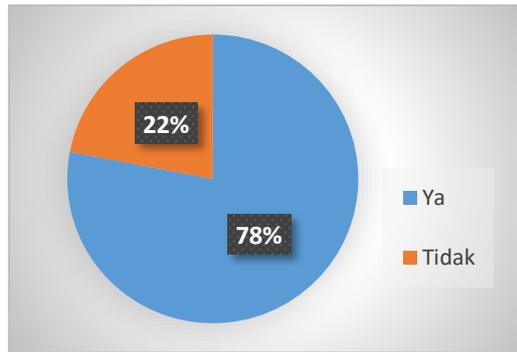
Gambar V. 10 Diagram Alasan Menggunakan Moda Lain

Berdasarkan Gambar V.10, diketahui bahwa 37% alasan penumpang menggunakan moda transportasi lain adalah karena merasa nyaman, 30% adalah karena murah, 26% karena cepat dan 7% karena tepat waktu. Selanjutnya hasil survei pendapat penumpang terhadap kesesuaian jadwal Kereta Api Pangrango dengan kebutuhan penumpang yang tersaji di dalam diagram di bawah ini:



Gambar V. 11 Diagram Kesesuaian Jadwal KA Dengan Kebutuhan Penumpang KA Pangrango

Berdasarkan Gambar V. 11 di atas, diketahui bahwa 80% penumpang merasa jadwal Kereta Api Pangrango belum sesuai dengan kebutuhan mereka, dan 20% penumpang merasa jadwal Kereta Api Pangrango sudah sesuai dengan kebutuhan mereka dan yang terakhir adalah hasil survei pendapat penumpang terhadap harga tiket yang ditetapkan, yang tersaji dalam diagram di bawah ini:



Gambar V. 12 Diagram Harga Tiket Menurut Penumpang KA Pangrango

Berdasarkan Gambar V. 12 , diketahui 78% penumpang masih merasa keberatan dengan harga tiket Kereta Api Pangrango yang ditetapkan, dan 22% penumpang tidak merasa keberatan dengan harga tiket yang ditetapkan.

Berdasarkan analisis karakteristik penumpang dan karakteristik permintaan Kereta Api Pangrango, dapat diketahui bahwa rata-rata penumpang Kereta Api Pangrango didominasi oleh usia 31-40 tahun, dimana usia tersebut adalah usia produktif bekerja, namun maksud perjalanan orang terbanyak menggunakan Kereta Api Pangrango adalah untuk rekreasi, pulang dan sosial dengan frekuensi perjalanan hanya 1-2 kali dalam sebulan dan hanya 12% penumpang yang menggunakan Kereta Api Pangrango untuk bekerja. Hal itu yang membuat okupansi Kereta Api Pangrango rendah di *weekday* dan tinggi ketika di *weekend* atau hari libur nasional. Selain itu, terdapat 20% penumpang merasa jadwal Kereta Api Pangrango tidak sesuai dengan kebutuhan mereka serta 78% penumpang merasa keberatan dengan harga tiket yang ditawarkan, itu juga yang membuat kendaraan pribadi seperti motor dan mobil menjadi pilihan moda lain yang digunakan dengan alasan lebih nyaman dan murah. Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui mengapa tingkat okupansi Kereta Api Pangrango rendah.

5.3. Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Kinerja Pelayanan (*Importance Performance Analysis/IPA*)

Tahapan pada analisis ini dilakukan dengan cara menghitung Skor Tingkat Kepuasan (X) dan skor tingkat kepentingan (Y) penumpang Kereta Api Pangrango dan selanjutnya digambarkan ke dalam diagram kartesius. Dengan 20 indikator pelayanan sebagai berikut:

Tabel V. 1 Indikator Pelayanan

Tangibles / Kondisi fisik	
Kodifikasi Pelayanan	Indikator Pelayanan
P1	Fasilitas di dalam kereta api
P2	Kondisi tempat duduk
P3	Kerapihan petugas
P4	Lampu penerangan
P5	Pengatur sirkulasi udara
Reability / Kehandalan	
P6	Informasi di dalam kereta api
P7	Ketepatan waktu perjalanan kereta api
P8	Kebersihan di dalam kereta api
P9	Kenyamanan udara di dalam kereta api
P10	Kenyamanan tempat duduk
Responsiveness / Daya Tangkap	
P11	Ketanggapan dan keramahan pegawai
P12	Kecepatan pelayanan terhadap keluhan penumpang
P13	Kecepatan terhadap kondisi darurat
P14	Kecepatan dalam pemberian informasi
Assurance / Jaminan	
P15	Kesopanan petugas dalam melayani
P16	Kemudahan naik turun penumpang
Emphaty	
P17	Harga tiket yang ditawarkan
P18	Kesabaran petugas dalam melayani
P19	Ketersediaan layanan 24 Jam
P20	Kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang

1. Menentukan skor tingkat kepuasan dan kepentingan

Untuk menentukan skor total tingkat kepuasan dan kepentingan dilakukan dengan cara menjumlah seluruh jawaban yang berdasarkan pada perkalian antara skor penilaian item jumlah jawab peningkatan penilaian.

Tabel V. 2 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-1

Indikator Pelayanan P1						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	41	29	30	
Jumlah Skor	0	0	123	116	150	389
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	1	12	30	57	
Jumlah Skor	0	2	36	120	285	443

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-1 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 389 dan tingkat kepentingan sebesar 443.

Tabel V. 3 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-2

Indikator Pelayanan P2						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	43	34	23	
Jumlah Skor	0	0	129	136	115	380
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	22	42	36	
Jumlah Skor	0	0	66	168	180	414

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-2 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 380 dan tingkat kepentingan sebesar 414.

Tabel V. 4 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-3

Indikator Pelayanan P3						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	1	27	49	23	
Jumlah Skor	0	2	81	196	115	394
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	31	41	23	5	
Jumlah Skor	0	62	123	92	25	302

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-3 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 394 dan tingkat kepentingan sebesar 302.

Tabel V. 5 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-4

Indikator Pelayanan P4						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	16	29	41	14	
Jumlah Skor	0	32	87	164	70	353
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	3	41	38	18	
Jumlah Skor	0	6	123	152	90	371

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-4 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 353 dan tingkat kepentingan sebesar 371.

Tabel V. 6 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-5

Indikator Pelayanan P5						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	40	36	24	
Jumlah Skor	0	0	120	144	120	384
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	4	28	35	33	
Jumlah Skor	0	8	84	140	165	397

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-5 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 384 dan tingkat kepentingan sebesar 397.

Tabel V. 7 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-6

Indikator Pelayanan P6						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	27	39	21	13	
Jumlah Skor	0	54	117	84	65	320
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	26	49	25	
Jumlah Skor	0	0	78	196	125	399

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-6 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 320 dan tingkat kepentingan sebesar 399.

Tabel V. 8 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-7

Indikator Pelayanan P7						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	1	33	42	24	
Jumlah Skor	0	2	99	168	120	389
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	1	7	35	57	
Jumlah Skor	0	2	21	140	285	448

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-7 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 389 dan tingkat kepentingan sebesar 448.

Tabel V. 9 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-8

Indikator Pelayanan P8						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	6	35	34	25	
Jumlah Skor	0	12	105	136	125	378
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	15	46	39	
Jumlah Skor	0	0	45	184	195	424

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-8 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 378 dan tingkat kepentingan sebesar 424.

Tabel V. 10 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-9

Indikator Pelayanan P9						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	39	36	25	
Jumlah Skor	0	0	117	144	125	386
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	1	28	39	32	
Jumlah Skor	0	2	84	156	160	402

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-9 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 386 dan tingkat kepentingan sebesar 402.

Tabel V. 11 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-10

Indikator Pelayanan P10						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	39	36	25	
Jumlah Skor	0	0	117	144	125	386
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	1	19	44	36	
Jumlah Skor	0	2	57	176	180	415

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-10 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 386 dan tingkat kepentingan sebesar 415.

Tabel V. 12 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-11

Indikator Pelayanan P11						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	9	31	38	22	
Jumlah Skor	0	18	93	152	110	373
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	1	17	44	38	
Jumlah Skor	0	2	51	176	190	419

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-11 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 373 dan tingkat kepentingan sebesar 419.

Tabel V. 13 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-12

Indikator Pelayanan P12						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	20	47	33	0	
Jumlah Skor	0	40	141	132	0	313
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	1	13	48	38	
Jumlah Skor	0	2	39	192	190	423

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-12 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 313 dan tingkat kepentingan sebesar 423.

Tabel V. 14 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-13

Indikator Pelayanan P13						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	11	27	37	25	
Jumlah Skor	0	22	81	148	125	376
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	18	47	35	
Jumlah Skor	0	0	54	188	175	417

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-13 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 376 dan tingkat kepentingan sebesar 417.

Tabel V. 15 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-14

Indikator Pelayanan P14						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	36	41	20	3	
Jumlah Skor	0	72	123	80	15	290
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	7	46	47	
Jumlah Skor	0	0	21	184	235	440

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-14 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 290 dan tingkat kepentingan sebesar 440.

Tabel V. 16 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-15

Indikator Pelayanan P15						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	13	30	36	21	
Jumlah Skor	0	26	90	144	105	365
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	24	46	30	
Jumlah Skor	0	0	72	184	150	406

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-15 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 365 dan tingkat kepentingan sebesar 406.

Tabel V. 17 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-16

Indikator Pelayanan P16						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	17	22	39	19	3	
Jumlah Skor	17	44	117	76	15	269
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	5	50	45	
Jumlah Skor	0	0	15	200	225	440

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-16 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 269 dan tingkat kepentingan sebesar 440.

Tabel V. 18 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-17

Indikator Pelayanan P17						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	22	33	24	10	11	
Jumlah Skor	22	66	72	40	55	255
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	9	44	47	
Jumlah Skor	0	0	27	176	235	438

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-17 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 255 dan tingkat kepentingan sebesar 438.

Tabel V. 19 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-18

Indikator Pelayanan P18						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	7	38	31	24	
Jumlah Skor	0	14	114	124	120	372
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	9	28	25	22	16	
Jumlah Skor	9	56	75	88	80	308

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-18 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 372 dan tingkat kepentingan sebesar 308.

Tabel V. 20 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-19

Indikator Pelayanan P19						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	2	24	41	23	10	
Jumlah Skor	2	48	123	92	50	315
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	13	20	33	34	
Jumlah Skor	0	26	60	132	170	388

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-19 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 315 dan tingkat kepentingan sebesar 388.

Tabel V. 21 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan ke-20

Indikator Pelayanan P20						
Tingkat Kepuasan (X)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	1	22	28	24	25	
Jumlah Skor	1	44	84	96	125	350
Tingkat Kepentingan (Y)						
Penilaian	1	2	3	4	5	
Jumlah Jawaban	0	0	8	39	53	
Jumlah Skor	0	0	24	156	265	445

Berdasarkan tabel hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan ke-20 didapatkan total skor tingkat kepuasan sebesar 350 dan tingkat kepentingan sebesar 445.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan yang telah dilakukan, maka didapatkan skor total dan kemudian dapat dibuat rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan per indikator pelayanan yang tersaji dalam tabel perhitungan sebagai berikut:

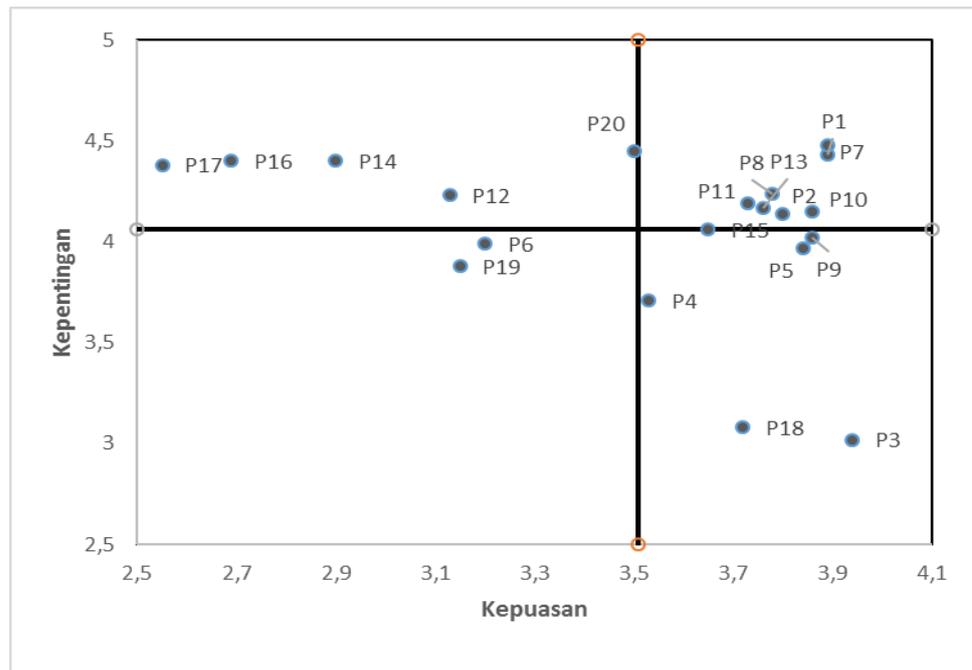
Tabel V. 22 Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Indikator Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Rata-rata Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kepentingan
P1	389	3,89	443	4,43
P2	380	3,8	414	4,14
P3	394	3,94	302	3,02
P4	353	3,53	371	3,71
P5	384	3,84	397	3,97
P6	320	3,2	399	3,99
P7	389	3,89	448	4,48
P8	378	3,78	424	4,24
P9	386	3,86	402	4,02
P10	386	3,86	415	4,15
P11	373	3,73	419	4,19
P12	313	3,13	423	4,23
P13	376	3,76	417	4,17
P14	290	2,9	440	4,4
P15	365	3,65	406	4,06
P16	269	2,69	440	4,4
P17	255	2,55	438	4,38
P18	372	3,72	308	3,08
P19	315	3,15	388	3,88
P20	350	3,5	445	4,45
Jumlah	7037	70,37	8139	81,39
Rata-rata	351,85	3,5185	406,95	4,0695

Berdasarkan tabel hasil analisis rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan di atas maka dapat dilihat kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada penumpang di dalam Kereta Api Pangrango. Kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan berdasarkan tingkat kepuasan yang memiliki skor nilai tertinggi adalah indikator pelayanan P3 yaitu kerapihan petugas dengan rata-rata 3,94, sedangkan yang memiliki skor nilai terendah adalah indikator pelayanan P17 yaitu harga tiket yang ditawarkan dengan rata-rata 2,55. Sedangkan kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan berdasarkan tingkat kepentingan yang memiliki skor nilai tertinggi adalah indikator pelayanan P7 yaitu ketepatan waktu perjalanan KA dengan rata-rata 4,48 dan yang memiliki skor terendah adalah indikator pelayanan P3 yaitu kerapihan petugas dengan rata-rata 3,02.

2. Penggambaran Diagram Kartesius

Berdasarkan rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada Tabel V. 21 dengan rata-rata tingkat kepuasan total sebesar 3,51 dan rata-rata tingkat kepentingan total sebesar 4,06 yang dijadikan sebagai pembagi bidang dalam diagram kartesius. Berikut ini tampilan diagram kartesius dari indikator pelayanan penumpang Kereta Api Pangrango:



Gambar V. 13 Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar diagram kartesius di atas, ditunjukkan bahwa yang termasuk kedalam Kuadran I (Prioritas Utama) adalah indikator P12, P14, P16, P17 dan P20, dengan keterangan masing-masing indikator tersebut adalah sebagai berikut:

- P12, mengenai kecepatan pelayanan terhadap keluhan penumpang
- P14, mengenai kecepatan dalam pemberian informasi
- P16, mengenai kemudahan naik turun penumpang
- P17, mengenai harga tiket yang ditawarkan
- P20, mengenai kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang

5.4. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang (Customer Satisfaction Index/CSI)

Untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang Kereta Api Pangrango, digunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan Lampiran 4 dan Lampiran 5, hasil survei tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang diambil dari 100 responden dengan 20 indikator pelayanan jasa yang dinilai, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Menentukan Nilai *Mean Importance Score* (MIS)

Untuk mendapatkan Nilai *Mean Importance Score* (MIS) digunakan Rumus III. 2. Sehingga berdasarkan hasil analisis jumlah rata-rata nilai tingkat kepentingan dari 20 indikator pelayanan dengan 100 responden adalah sebagai berikut:

Tabel V. 23 Hasil Perhitungan Nilai MIS

INDIKATOR PELAYANAN	NILAI TINGKAT KEPENTINGAN	MIS
P1	443	4,43
P2	414	4,14
P3	302	3,02
P4	371	3,71
P5	397	3,97
P6	399	3,99
P7	448	4,48
P8	424	4,24
P9	402	4,02
P10	415	4,15
P11	419	4,19
P12	423	4,23
P13	417	4,17
P14	440	4,4
P15	406	4,06
P16	440	4,4
P17	438	4,38
P18	308	3,08
P19	388	3,88
P20	445	4,45
JUMLAH RATA-RATA		81,39

Berdasarkan hasil analisis nilai tingkat kepentingan indikator pelayanan pada Kereta Api Pangrango di dapatkan nilai *Mean Importance Score* (MIS) sebesar 81,39.

2. Menentukan Nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Untuk mendapatkan nilai Mean Importance Score (MIS) digunakan Rumus III. 3. Sehingga berdasarkan hasil analisis jumlah rata-rata nilai tingkat kepuasan kinerja dari 20 indikator pelayanan dengan 100 responden didapatkan nilai MSS sebagai berikut:

Tabel V. 24 Hasil Perhitungan Nilai MSS

INDIKATOR PELAYANAN	NILAI TINGKAT KEPUASAN	MSS
P1	389	3,89
P2	380	3,8
P3	394	3,94
P4	353	3,53
P5	384	3,84
P6	320	3,2
P7	389	3,89
P8	378	3,78
P9	386	3,86
P10	386	3,86
P11	373	3,73
P12	313	3,13
P13	376	3,76
P14	290	2,9
P15	365	3,65
P16	269	2,69
P17	255	2,55
P18	372	3,72
P19	315	3,15
P20	350	3,5
JUMLAH RATA-RATA		70,37

Berdasarkan hasil analisis nilai tingkat kepentingan indikator pelayanan pada Kereta Api Pangrango di dapatkan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS) sebesar 70,37.

3. Menentukan *Wight Factors* (WF) dan *Wight Score* (WS)

Untuk mendapatkan nilai *Weight Factors* atau faktor tertimbang digunakan Rumus III. 4. Sehingga dengan menggunakan rumus tersebut, didapatkan nilai *Weight Factors* sebagai berikut:

Diketahui :

Rata-rata nilai kepentingan indikator pelayanan P1 = 4,43

Jumlah total rata-rata nilai kepentingan indikator pelayanan =81,39

$$\begin{aligned} \text{WF P1} &= \frac{4,43}{81,39} \times 100\% \\ &= 5,44 \end{aligned}$$

Nilai *Weight Factors* untuk setiap indikator pelayanan lebih lengkap dapat dilihat pada tabel perhitunan nilai *Weight Factors* di bawah ini:

Tabel V. 25 Hasil Perhitungan Nilai WF

INDIKATOR PELAYANAN	MIS	WF
P1	4,43	5,44
P2	4,14	5,09
P3	3,02	3,71
P4	3,71	4,56
P5	3,97	4,88
P6	3,99	4,90
P7	4,48	5,50
P8	4,24	5,21
P9	4,02	4,94
P10	4,15	5,10
P11	4,19	5,15
P12	4,23	5,20
P13	4,17	5,12
P14	4,4	5,41
P15	4,06	4,99
P16	4,4	5,41
P17	4,38	5,38
P18	3,08	3,78
P19	3,88	4,77
P20	4,45	5,47
JUMLAH	81,39	100

Berdasarkan tabel V. 25, didapatkan nilai Weight Factors dari masing-masing indikator pelayanan, kemudian hasil dari *Weight Factors* tersebut digunakan untuk menentukan nilai *Weight Score* (WS).

Untuk mencari Nilai *Weight Score* atau skor tertimbang digunakan Rumus III. 5 Dengan rumus tersebut maka didapatkan nilai Weight Score sebagai berikut:

Diketahui :

$$\text{WF P1} = 5,44$$

$$\text{MSS P1} = 3,89$$

$$\text{WS P1} = 5,44 \times 3,8 = 21,17$$

Nilai *Weight Score* untuk setiap indikator pelayanan lebih lengkap dapat dilihat pada tabel perhitunan nilai *Weight Factors* di bawah ini:

Tabel V. 26 Hasil Perhitungan Nilai WS

INDIKATOR PELAYANAN	WF	MSS	WS
P1	5,44	3,89	21,17
P2	5,09	3,8	19,33
P3	3,71	3,94	14,62
P4	4,56	3,53	16,09
P5	4,88	3,84	18,73
P6	4,90	3,2	15,69
P7	5,50	3,89	21,41
P8	5,21	3,78	19,69
P9	4,94	3,86	19,07
P10	5,10	3,86	19,68
P11	5,15	3,73	19,20
P12	5,20	3,13	16,27
P13	5,12	3,76	19,26
P14	5,41	2,9	15,68
P15	4,99	3,65	18,21
P16	5,41	2,69	14,54
P17	5,38	2,55	13,72
P18	3,78	3,72	14,08
P19	4,77	3,15	15,02
P20	5,47	3,5	19,14
WEIGHT TOTAL (WT)			350,60

Berdasarkan tabel V. 26, didapatkan total nilai Weight Total (WT) yang diperoleh menggunakan Rumus III. 6 sebesar 350,60 yang akan digunakan untuk menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI).

4. Menentukan Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Untuk mendapatkan nilai CSI digunakan Rumus III. 7 dengan perhitungan sebagai berikut:

Diketahui :

$$WT = 350,60$$

$$\text{Skala Likert maksimum yang digunakan} = 5$$

$$CSI = \frac{350,60}{5}$$

$$CSI = 70,12$$

Tabel V. 27 Skala Penilaian CSI

No	Kategori	Bobot Nilai
1	Puas Sekali	80,01 -100
2	Puas	66,01 -80
3	Cukup Puas	50,01 - 66
4	Kurang Puas	45,01 - 50
5	Kurang Sekali	<45

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) di atas, didapatkan hasil nilai **CSI sebesar 70,12**. Nilai itu termasuk ke dalam kategori **Puas** yaitu di antara skor 66,01 – 80. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang Kereta Api Pangrango merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia di dalam Kereta Api Pangrango saat ini.

5.5. Analisis Kemampuan Membayar (*Ability To Pay*)

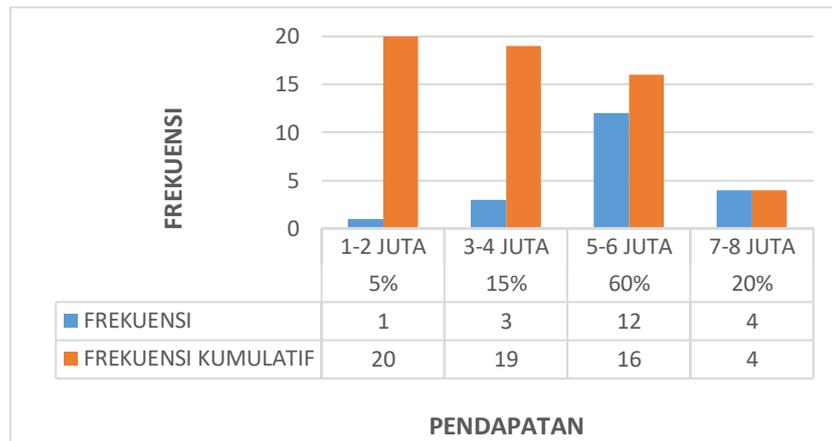
Penelitian ini dilakukan terhadap 100 penumpang Kereta Api Pangrango dengan dilihat dari perbandingan tempat duduk dalam satu rangkaian untuk masing masing kelas yaitu kelas eksekutif sebanyak 100 tempat duduk dan kelas ekonomi sebanyak 400 tempat duduk, maka diambil sampel untuk kelas eksekutif sebanyak 20 orang dan untuk kelas ekonomi sebanyak 80 orang.

Besar nilai *Ability To Pay* (ATP) diperoleh berdasarkan rata-rata pendapatan penumpang perbulan, prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk transportasi perbulan, prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk melakukan perjalanan menggunakan Kereta Api Pangrango ke tempat tujuan perbulan serta frekuensi penumpang tersebut menggunakan Kereta Api Pangrango

dalam sebulan. Berikut ini tingkat kemampuan membayar penumpang Kereta Api Pangrango dari masing-masing kelas sebagai berikut:

1. Kemampuan Membayar Penumpang Kelas Eksekutif

Diketahui bahwa rata-rata pendapatan dari 20 orang penumpang kelas eksekutif yaitu Rp. 5.400.000, dengan *range* terbanyak pada 5-6 juta perbulan sebanyak 60%.



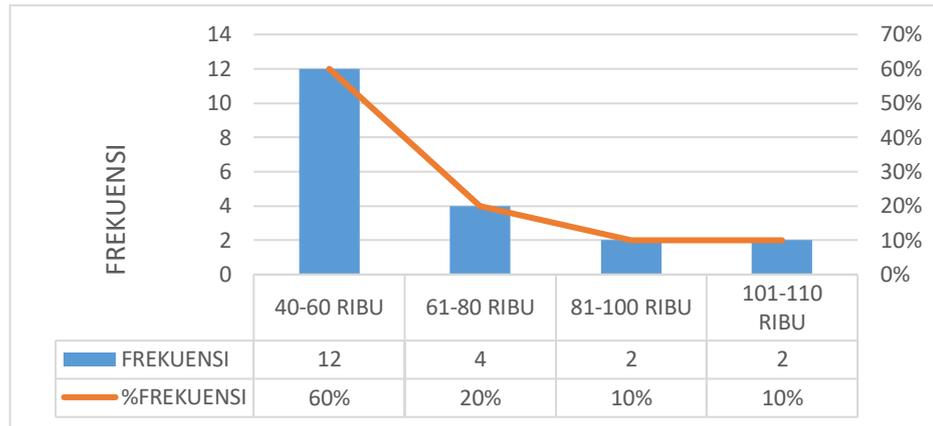
Gambar V. 14 Rata-rata Pendapatan Penumpang Kelas Eksekutif

Untuk mendapatkan nilai ATP digunakan Rumus III. 8, perhitungan lengkap untuk 20 responden dapat dilihat pada Lampiran 6 , dan hasil perhitungan disajikan dalam tabel perhitungan di bawah ini:

Tabel V. 28 Perhitungan Nilai ATP Penumpang Kelas Eksekutif

Responden	It	%Pp	Pp	%Pt	Pt	Tt	ATP (It x Pp x Pt/Tt)
1	Rp 5.000.000	20	Rp1.000.000	5	Rp 50.000	1	Rp 50.000
2	Rp 6.000.000	30	Rp1.800.000	15	Rp270.000	6	Rp 45.000
...
...
20	Rp 5.000.000	30	Rp1.500.000	10	Rp150.000	2	Rp 75.000
Rata-Rata Pendapatan perbulan	Rp 5.400.000				Rata-Rata ATP		Rp 61.625

Berdasarkan hasil analisis nilai ATP didapatkan rata-rata jumlah ATP dari 20 penumpang Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif sebesar Rp.61.625 dengan rata-rata pendapatannya sebesar Rp. 5.400.000

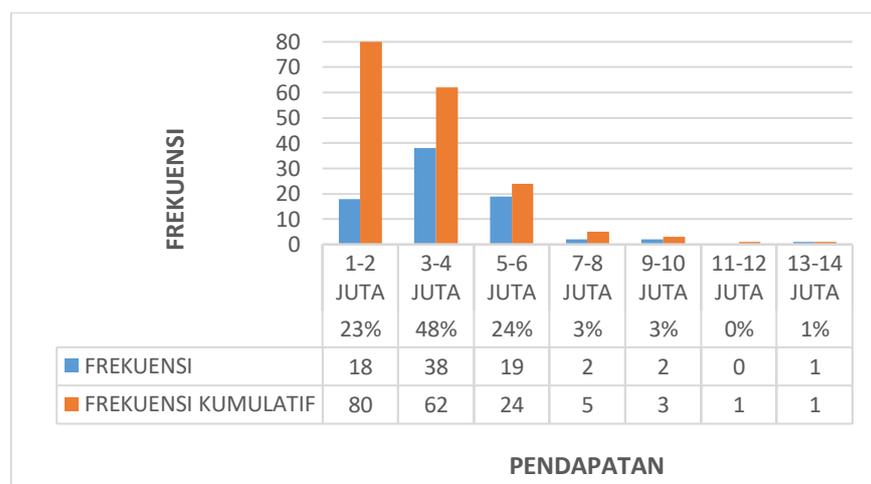


Gambar V. 15 Nilai ATP Penumpang Kelas Eksekutif

Berdasarkan gambar V. 15, dari rata-rata nilai ATP penumpang kelas eksekutif sebesar Rp. 61.625, 60% penumpang memiliki kemampuan membayar pada range Rp. 40.000- Rp. 60.000, 20% penumpang mampu membayar pada range harga Rp. 61.000- Rp. 80.000, 10% penumpang mampu membayar pada range Rp. 81.000- Rp.100.000 dan 10% penumpang mampu membayar pada range Rp. 101.000-110.000.

2. Kemampuan Membayar Penumpang Kelas Ekonomi

Diketahui bahwa rata-rata pendapatan dari 80 orang penumpang kelas ekonomi yaitu Rp. 3.950.000, dengan *range* terbanyak pada 3-4 juta perbulan sebanyak 48%.



Gambar V. 16 Rata-rata Pendapatan Penumpang Kelas Ekonomi

Untuk mendapatkan nilai ATP digunakan Rumus III. 8, perhitungan lengkap untuk 80 responden dapat dilihat pada Lampiran 7, dan hasil perhitungan disajikan dalam tabel perhitungan di bawah ini:

Tabel V. 29 Perhitungan Nilai ATP Penumpang Kelas Ekonomi

Responden	It	%Pp	Pp	%Pt	Pt	Tt	ATP (It x Pp x Pt/Tt)
1	2.000.000	15	Rp 300.000	30	Rp 90.000	2	Rp 45.000
2	5.000.000	20	Rp1.000.000	30	Rp300.000	6	Rp 50.000
...
...
80	5.000.000	30	Rp1.500.000	15	Rp225.000	4	Rp 56.250
Rata-Rata Pendapatan perbulan	Rp. 3.950.000				Rata-Rata ATP		Rp 48.584

Berdasarkan hasil analisis nilai ATP didapatkan rata-rata jumlah ATP dari 80 penumpang Kereta Api Pangrango Kelas Ekonomi sebesar Rp.48.584 dengan rata-rata pendapatan perbulannya sebesar Rp. 3.950.000. Berikut ini distribusi frekuensi nilai ATP penumpang kelas ekonomi:

Tabel V. 30 Distribusi Frekuensi ATP Penumpang Kelas Ekonomi

ATP	Frekuensi	%Frekuensi
25.000-34.000	6	8%
35.000-44.000	13	16%
45.000-54.000	42	53%
55.000-64.000	16	20%
65.000-74.000	3	4%

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi ATP penumpang kelas ekonomi di atas, jika dibandingkan dengan tarif yang ditetapkan saat ini yaitu sebesar Rp.45.000, maka terdapat 77% penumpang yang memiliki kemampuan membayar sesuai tarif yang ditetapkan, dan hanya 23% penumpang yang tidak mampu membayar sesuai dengan tarif yang ditetapkan saat ini.

5.6. Analisis Kemauan Membayar (*Willingness To Pay*)

Analisis *Willingness To Pay* (WTP) merupakan kesediaan penumpang untuk mengeluarkan imbalan atas jasa yang diperolehnya atau rata-rata tarif yang diinginkan oleh penumpang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, data lengkap dari 100 responden dapat dilihat pada Lampiran 6 dan 7. Dari 100 responden dengan perbandingan 80 orang penumpang kelas ekonomi dan 20 orang kelas eksekutif, nilai WTP yang diperoleh adalah sebagai berikut:

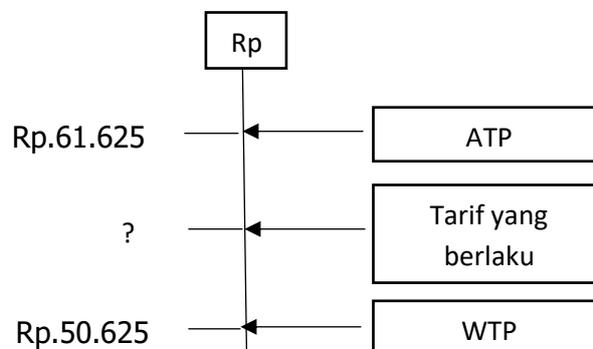
1. Kemauan Membayar Penumpang Kelas Eksekutif

Perolehan Nilai WTP untuk penumpang kelas eksekutif yaitu sebagai berikut:

Tabel V. 31 Perhitungan Nilai WTP Penumpang Kelas Eksekutif

Tarif Ideal Menurut Penumpang (WTP)	Nilai Tengah	Frekuensi	Jumlah
45.000-50.000	Rp47.500	15	Rp 712.500
51.000-55.000	Rp53.000	1	Rp 53.000
56.000-60.000	Rp58.000	2	Rp 116.000
61.000-65.000	Rp63.000	1	Rp 63.000
66.000-70.000	Rp68.000	1	Rp 68.000
Jumlah WTP			Rp 1.012.500
Rata-rata Nilai WTP			Rp 50.625

Berdasarkan hasil perhitungan nilai WTP di atas, diperoleh nilai WTP dari 20 orang penumpang Kereta Api Pangrango kelas Eksekutif yaitu sebesar Rp.50.625. Dengan diperolehnya nilai ATP dan WTP, maka digambarkan posisi ATP dan WTP untuk penumpang kelas Eksekutif adalah sebagai berikut:



Gambar V. 17 Posisi ATP dan WTP Penumpang Kelas Eksekutif

Nilai ATP lebih besar dari pada nilai WTP. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan membayar penumpang Kereta Api Pangrango lebih besar daripada keinginan membayar jasa tersebut. Hal ini bisa terjadi jika penumpang mempunyai penghasilan yang relatif tinggi tetapi utilitas terhadap jasa tersebut relatif rendah. Penumpang Kereta Api Pangrango pada kondisi ini disebut ***Choiced Riders***.

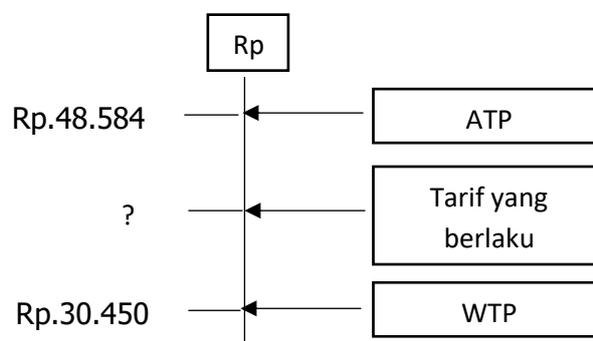
2. Kemauan Membayar Penumpang Kelas Ekonomi

Perolehan Nilai WTP untuk penumpang kelas ekonomi yaitu sebagai berikut:

Tabel V. 32 Perhitungan Nilai WTP Penumpang Kelas Ekonomi

Tarif Ideal Menurut Penumpang (WTP)	Nilai Tengah	Frekuensi	Jumlah
25.000-30.000	Rp27.500	48	Rp 1.320.000
31.000-35.000	Rp33.000	22	Rp 726.000
36.000-40.000	Rp38.000	8	Rp 304.000
41.000-45.000	Rp43.000	2	Rp 86.000
Jumlah WTP			Rp 2.436.000
Rata-rata Nilai WTP			Rp 30.450

Berdasarkan hasil perhitungan nilai WTP di atas, diperoleh nilai WTP dari 80 orang penumpang Kereta Api Pangrango kelas Ekonomi yaitu sebesar Rp.50.625 sehingga dapat digambarkan kondisi nilai ATP dan WTP penumpang kelas ekonomi seperti gambar berikut:



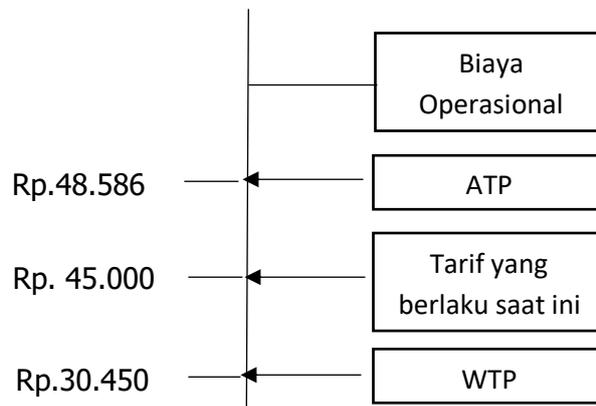
Gambar V. 18 Posisi ATP dan WTP Penumpang Kelas Ekonomi

Sama halnya dengan penumpang kelas eksekutif, pada penumpang kelas ekonomi nilai ATP lebih besar dari pada nilai WTP. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan membayar penumpang Kereta Api Pangrango lebih besar daripada keinginan membayar jasa tersebut. Hal ini bisa terjadi jika penumpang mempunyai penghasilan yang relatif tinggi tetapi utilitas terhadap jasa tersebut relatif rendah. Penumpang Kereta Api Pangrango pada kondisi ini disebut *Choiced Riders*.

5.7. Perbandingan Atp, Wtp, Biaya Operasional Dan Tarif Yang Ditetapkan

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT KAI Daerah Operasi 1 Jakarta, diketahui bahwa Pendapatan Kereta Api Pangrango dengan tarif yang ditetapkan saat ini yaitu Rp.45.000 masih belum bisa menutup Biaya Operasional Kereta Api Pangrango itu sendiri. Dengan perhitungan tingkat okupansi kereta api 100% (asumsi tempat duduk penuh atau sama dengan 500 tempat duduk) dalam 1 rangkaian kereta dan dalam 6 kali perjalanan sehari, pendapatannya hanya 70% menutup Biaya Operasional Kereta Api Pangrango.

Sehingga dapat digambarkan posisi nilai ATP, WTP, Biaya Operasional KA, dan tarif yang ditetapkan saat ini untuk kelas ekonomi adalah sebagai berikut:



Gambar V. 19 Kondisi Tarif

Berdasarkan gambar kondisi tarif di atas diketahui bahwa tarif Kereta Api Pangrango yang berlaku saat ini berada di bawah perhitungan Biaya Operasional

Kereta Api dan tarif rata-rata kemampuan membayar penumpang (ATP). Tarif tersebut berada di atas rata-rata tarif kemauan membayar penumpang (WTP). Pada kondisi ini, tarif sangat sulit ditetapkan. Dimana utilitas dan daya beli penumpang terhadap jasa tersebut rendah dan penyelenggara sarana (PT KAI) akan mengalami kerugian jika tarif tersebut dipaksakan di bawah Biaya Operasional. Pada kondisi $ATP > WTP$, dalam kondisi ini tarif bisa dinaikkan maksimum sampai dengan nilai ATP bila disertai dengan perbaikan pelayanan. Perbaikan pelayanan tersebut dapat dilakukan pada pelayanan yang muncul pada Kuadran I, yang mencakup indikator pelayanan yang dinilai oleh penumpang memiliki kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerjanya rendah, yaitu mengenai kecepatan pelayanan terhadap keluhan penumpang, kecepatan dalam pemberian informasi, kemudahan naik turun penumpang, harga tiket yang ditawarkan dan mengenai kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis karakteristik penumpang Kereta Api Pangrango diketahui bahwa rata-rata penumpang Kereta Api Pangrango didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 53% dengan rata-rata usia 31-40 tahun sebanyak 43% dan jenis pekerjaan paling banyak didominasi oleh pekerja swasta sebanyak 31%.

Berdasarkan hasil analisis karakteristik permintaan Kereta Api Pangrango, Stasiun asal perjalanan terbanyak yaitu Stasiun Bogor Paledang dengan presentase 41% dan stasiun tujuan perjalanan terbanyak yaitu Stasiun Sukabumi dengan presentase sebanyak 43%.

Diketahui bahwa tingkat okupansi Kereta Api Pangrango rendah saat *weekday* dikarenakan maksud perjalanan orang terbanyak menggunakan Kereta Api Pangrango adalah untuk rekreasi, pulang dan sosial dengan frekuensi perjalanan 1-2 kali dalam sebulan dan 12% penumpang menggunakan Kereta Api Pangrango untuk bekerja. Hal ini membuat okupansi Kereta Api Pangrango menjadi rendah saat *weekday* dan tinggi saat *weekend* atau hari libur nasional. Selain itu, terdapat 80% penumpang merasa jadwal Kereta Api Pangrango tidak sesuai dengan kebutuhan mereka dan 78% penumpang merasa keberatan dengan tarif yang ditawarkan.

2. Berdasarkan hasil analisis CSI diketahui bahwa penumpang Kereta Api Pangrango merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan di dalam Kereta Api Pangrango, dengan perolehan nilai CSI sebesar 70,12. Berdasarkan hasil analisis IPA, indikator pelayanan yang berada di kuadran I (Prioritas Tinggi) adalah kecepatan pelayanan terhadap keluhan penumpang, kecepatan dalam pemberian informasi, kemudahan naik turun penumpang, harga tiket yang ditawarkan dan kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang, yang artinya indikator pelayanan tersebut merupakan indikator pelayanan

yang memiliki prioritas yang tinggi untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan menurut penilaian penumpang.

3. Berdasarkan hasil analisis tingkat kemampuan dan kemauan membayar penumpang Kereta Api Pangrango, diketahui bahwa tingkat Kemampuan Membayar (*Ability To Pay*) penumpang lebih besar dari pada tingkat Kemauan Membayar (*Willingness To Pay*), pada kondisi tersebut penumpang Kereta Api Pangrango disebut *Choiced Riders*. Tarif berdasarkan tingkat kemampuan membayar penumpang kelas eksekutif senilai Rp. 61.625 dan berdasarkan tingkat kemauan membayarnya senilai Rp. 50.625. Sementara tingkat kemampuan membayar penumpang kelas ekonomi sebesar Rp.48.584 dan berdasarkan tingkat kemauan membayarnya senilai Rp. 30.450.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka diberikan saran untuk upaya peningkatan pelayanan kereta api pangrango yang sesuai dengan harapan penumpang, yaitu sebagai berikut:

1. Perlu adanya penyesuaian jadwal Kereta Api Pangrango dengan kebutuhan penumpang sehingga dapat memenuhi kebutuhan penumpang.
2. Berdasarkan hasil analisis penumpang yang padat pada *weekday* dan libur nasional dan dilihat dari maksud perjalanan penumpang terbanyak yaitu untuk rekreasi maka perlu adanya penambahan KA Fakultatif di hari tertentu guna memenuhi permintaan.
3. Perlu adanya penyesuaian tarif dengan tingkat kemampuan dan kemauan membayar penumpang, karena 78% penumpang merasa keberatan dengan tarif yang ditetapkan. Penetapan tarif pada kondisi $ATP > WTP$, dalam kondisi ini tarif bisa dinaikkan maksimum sampai dengan nilai ATP bila disertai dengan perbaikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, 2007. *Service, Quality Satisfaction*, Yogyakarta. Andi Ofset.
- Fricilia, Maya. 2013, *Evaluasi Penerapan Tarif Angkutan Umum Kereta Api (Studi Kasus Kereta Api Madiun Jaya Ekspres)*, Surakarta. Universitas Sebelas Maret.
- Herman, Reginawati Tamara. 2020. *Penetapan Tarif pada Reaktivasi Kereta Api Bandung – Ciwidey dengan Metode Ability to Pay (ATP) dan Willingness to Pay*, Bandung. Institut Teknologi Nasional.
- Iman, Basuki. 2019. *Analisis Ability To Pay And Willingness To Pay Jasa Kereta Api Yogyakarta International Airport*, Yogyakarta. Universitas Atma Jaya.
- Imannia, Dhella. 2019. *Evaluasi Kinerja KA Prabu Jaya Lintas Kertapati – Prabumulih di Divre III Palembang*, Bekasi. Sekolah Tinggi Transportasi Darat.
- Kasyful, Julien. *Analisis Ability To Pay Dan Willingness To Pay Pengguna Jasa Kereta Api Bandara Kualanamu (Airport Railink Service)*.
- Khoirunnisa, Jian. 2021. *Evaluasi Fasilitas Pelayanan Angkutan Penumpang Dalam Perjalanan Di KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo –Jombang*, Bekasi. Polikenik Transportasi Darat Indonesia – STTD.
- Lovelock, C, dan Wirtz, 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*, Jakarta. Erlangga.
- Muntaha, Khoirul. 2019. *Upaya Pengembangan Kereta Api Logawa Relasi Purwokerto Jember*, Bekasi. Sekolah Tinggi Transportasi Darat.
- Parasuraman, A, Berry. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Reserch*.
- _____. (2007). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*.
- _____. (2019). *Peraturan Menteri Nomor 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*.
- _____. (2019). *Peraturan Menteri Nomor 36 tahun 2019 tentang Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik*.
- Pranata, Hefi. 2014, *Pembahasan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Rangkas jaya Relasi Rangkasbitung – Tanah Abang*, Bekasi. Sekolah Tinggi Transportasi Darat.

- Ramadhan, Fahrul. 2019, *Peningkatan Fasilitas Pelayanan Untuk Memenuhi Kepuasan Penumpang KA Jengjala*, Bekasi. Sekolah Tinggi Transportasi Darat.
- Risep, Niluh Putu. 2018. *Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*, Surabaya. Institut Teknologi Adhi Tama.
- Santoso, Agun. 2018. *Cara Menhitung Tingkat Kepuasan Pelanggan*.

Lampiran 1 Form Survei Karakteristik Penumpang dan Karakteristik Permintaan KA

	<p align="center">Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor Sukabumi</p>	<p align="center">Disusun Oleh: Nadya Aulia C 1903073</p>	<p align="center">Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD</p>	
---	--	--	---	---

- | | | | |
|--|--|---|--|
| <p>1. Jenis Kelamin</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Laki-laki ○ Perempuan <p>2. Usia</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <20 tahun ○ 21-30 tahun ○ 31-40 tahun ○ >41 tahun <p>3. Pekerjaan</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ PNS ○ Swasta ○ Wiraswasta ○ Pegawai BUMN/BUMD ○ Pelajar/Mahasiswa ○ Ibu rumah tangga <p>4. Stasiun Asal Perjalanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bogor Paledang ○ Batu Tulis ○ Maseng ○ Cigombong | <ul style="list-style-type: none"> ○ Cicurug ○ Parungkuda ○ Cibadak <p>5. Stasiun Tujuan Perjalanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bogor Paledang ○ Batu Tulis ○ Maseng ○ Cigombong ○ Cicurug ○ Parungkuda ○ Cibadak ○ Karang Tengah ○ Cisaat ○ Sukabumi <p>6. Maksud Perjalanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bekerja ○ Sekolah | <ul style="list-style-type: none"> ○ Rekreasi ○ Pulang ○ Sosial ○ Ibadah ○ Belanja <p>7. Frekuensi Menggunakan KA Pangrango Sebulan</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1-2 kali ○ 3-4 kali ○ >5 kali <p>8. Alasan Menggunakan KA Pangrango</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Murah ○ Cepat ○ Tepat Waktu ○ Nyaman ○ Aman <p>9. Moda Lain yang Digunakan</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tidak pernah ○ Bus ○ Mobil Pribadi | <ul style="list-style-type: none"> ○ Motor ○ Pesawat ○ Travel <p>10. Alasan Menggunakan Moda lain</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Murah ○ Cepat ○ tepat Waktu ○ Nyaman <p>11. Kesesuaian Jadwal KA dengan Kebutuhan Penumpang</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ya ○ Tidak <p>12. Apakah Keberatan dengan Tarif yang Ditetapkan</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ya ○ Tidak |
|--|--|---|--|

Lampiran 2 Hasil Survei Karakteristik Penumpang dan Karakteristik Permintaan KA

	<p align="center">Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor Sukabumi</p>	<p align="center">Disusun Oleh: Nadya Aulia C 1903073</p>	<p align="center">Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD</p>	
---	--	--	---	---

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Asal Perjalanan	Tujuan Perjalanan	Maksud Perjalanan	Frekuensi menggunakan KA Pangrango dalam sebulan	Alasan Menggunakan KA	Moda Lain yang digunakan	Alasan menggunakan moda lain	Kesesuaian Jadwal KA	Apakah keberatan dengan tarif yang ditetapkan
1	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Bogor Paledang	Sukabumi	Pulang	1-2 kali	Cepat	Bus	Murah	Tidak	Ya
2	Laki-laki	21-30 tahun	PNS	Cibadak	Cisaat	Bekerja	>5 kali	Cepat	Tidak pernah	Nyaman	Tidak	Tidak
3	Perempuan	>41 tahun	Ibu Rumah Tangga	Bogor Paledang	Cicurug	Sosial	1-2 kali	Cepat	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Tidak
4	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Bogor Paledang	Cibadak	Pulang	1-2 kali	Cepat	Motor	Murah	Tidak	Ya
5	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Bogor Paledang	Cisaat	Pulang	1-2 kali	Nyaman	Motor	Cepat	Tidak	Ya
6	Perempuan	31-40 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Cicurug	Pulang	3-4 kali	Cepat	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Tidak
7	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Cibadak	Sukabumi	Pulang	3-4 kali	Cepat	Bus	Nyaman	Ya	Tidak
8	Perempuan	31-40 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Cisaat	Bekerja	1-2 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Cepat	Tidak	Ya
9	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Bogor Paledang	Sukabumi	Pulang	1-2 kali	Cepat	Bus	Murah	Tidak	Ya
10	Laki-laki	21-30 tahun	Swasta	Batu Tulis	Cisaat	Bekerja	>5 kali	Cepat	Tidak pernah	Nyaman	Tidak	Tidak
11	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Batu Tulis	Sukabumi	Sekolah	3-4 kali	Nyaman	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Tidak
12	Perempuan	31-40 tahun	Ibu Rumah Tangga	Batu Tulis	Sukabumi	Pulang	1-2 kali	Tepat waktu	Bus	Murah	Tidak	Ya
13	Laki-laki	>41 tahun	Pegawai BUMN/BUMD	Cibadak	Sukabumi	Bekerja	>5 kali	Cepat	Bus	Murah	Tidak	Tidak
14	Perempuan	31-40 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Sukabumi	Pulang	1-2 kali	Nyaman	Bus	Murah	Tidak	Ya

15	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai BUMN/BUMD	Bogor Paledang	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Motor	Murah	Tidak	Ya
16	Laki-laki	31-40 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Cibadak	Belanja	1-2 kali	Murah	Motor	Cepat	Tidak	Tidak
17	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Cigombong	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Motor	Murah	Tidak	Ya
18	Laki-laki	31-40 tahun	Swasta	Cicurug	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Aman	Motor	Cepat	Ya	Ya
19	Perempuan	21-30 tahun	Ibu Rumah Tangga	Cigombong	Cicurug	Sosial	1-2 kali	Tepat waktu	Bus	Nyaman	Ya	Ya
20	Laki-laki	21-30 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Sukabumi	Sosial	3-4 kali	Aman	Motor	Murah	Tidak	Ya
21	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Cicurug	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Aman	Bus	Murah	Ya	Ya
22	Laki-laki	31-40 tahun	Swasta	Cigombong	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Ya
23	Laki-laki	21-30 tahun	Swasta	Cicurug	Sukabumi	Rekreasi	3-4 kali	Aman	Bus	Murah	Tidak	Ya
24	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Bogor Paledang	Cicurug	Sosial	3-4 kali	Cepat	Motor	Murah	Tidak	Ya
25	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	Bogor Paledang	Cibadak	Rekreasi	1-2 kali	Tepat waktu	Bus	Nyaman	Tidak	Ya
26	Laki-laki	21-30 tahun	Swasta	Batu Tulis	Cibadak	Rekreasi	1-2 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Cepat	Tidak	Tidak
27	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	Bogor Paledang	Cicurug	Rekreasi	1-2 kali	Tepat waktu	Tidak pernah	Nyaman	Tidak	Ya
28	Perempuan	31-40 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Cicurug	Bekerja	3-4 kali	Tepat waktu	Motor	Cepat	Tidak	Ya
29	Perempuan	21-30 tahun	Wiraswasta	Maseng	Karang Tengah	Rekreasi	3-4 kali	Tepat waktu	Bus	Cepat	Tidak	Ya
30	Perempuan	31-40 tahun	Ibu Rumah Tangga	Batu Tulis	Cibadak	Rekreasi	1-2 kali	Tepat waktu	Bus	Nyaman	Ya	Ya
31	Perempuan	31-40 tahun	Ibu Rumah Tangga	Batu Tulis	Cibadak	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Mobil pribadi	Nyaman	Ya	Ya
32	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai BUMN/BUMD	Batu Tulis	Sukabumi	Bekerja	>5 kali	Tepat waktu	Motor	Cepat	Tidak	Ya
33	Laki-laki	31-40 tahun	PNS	Bogor Paledang	Parungkuda	Rekreasi	3-4 kali	Cepat	Bus	Nyaman	Tidak	Ya

34	Laki-laki	31-40 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Sukabumi	Sosial	3-4 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Cepat	Tidak	Tidak
35	Laki-laki	31-40 tahun	Pegawai BUMN/BUMD	Cigombong	Sukabumi	Pulang	>5 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Cepat	Tidak	Tidak
36	Perempuan	21-30 tahun	PNS	Bogor Paledang	Cibadak	Rekreasi	3-4 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Murah	Tidak	Ya
37	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai BUMN/BUMD	Batu Tulis	Cicurug	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Motor	Tepat waktu	Ya	Ya
38	Laki-laki	31-40 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Cicurug	Bekerja	3-4 kali	Cepat	Motor	Nyaman	Tidak	Tidak
39	Perempuan	>41 tahun	Ibu Rumah Tangga	Batu Tulis	Cisaat	Belanja	3-4 kali	Nyaman	Motor	Murah	Tidak	Tidak
40	Laki-laki	21-30 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Cicurug	Sosial	1-2 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Tepat waktu	Tidak	Ya
41	Laki-laki	<20 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Cisaat	Rekreasi	1-2 kali	Nyaman	Motor	Cepat	Tidak	Ya
42	Laki-laki	>41 tahun	Swasta	Cicurug	Sukabumi	Bekerja	>5 kali	Murah	Motor	Tepat waktu	Tidak	Ya
43	Laki-laki	21-30 tahun	Swasta	Cibadak	Sukabumi	Belanja	1-2 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Ya
44	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta	Batu Tulis	Cisaat	Pulang	3-4 kali	Tepat waktu	Motor	Cepat	Tidak	Tidak
45	Perempuan	31-40 tahun	Swasta	Batu Tulis	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Murah	Bus	Nyaman	Ya	Tidak
46	Laki-laki	>41 tahun	PNS	Bogor Paledang	Cisaat	Bekerja	>5 kali	Tepat waktu	Motor	Murah	Ya	Ya
47	Perempuan	31-40 tahun	Ibu Rumah Tangga	Bogor Paledang	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Bus	Nyaman	Tidak	Tidak
48	Perempuan	21-30 tahun	Swasta	Cicurug	Cisaat	Rekreasi	3-4 kali	Cepat	Bus	Murah	Ya	Ya
49	Perempuan	31-40 tahun	Ibu Rumah Tangga	Bogor Paledang	Sukabumi	Sosial	1-2 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Cepat	Tidak	Ya
50	Perempuan	31-40 tahun	Swasta	Batu Tulis	Cisaat	Rekreasi	3-4 kali	Tepat waktu	Bus	Murah	Tidak	Ya
51	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta	Bogor Paledang	Cicurug	Pulang	1-2 kali	Nyaman	Bus	Cepat	Ya	Ya
52	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Bogor Paledang	Cibadak	Pulang	1-2 kali	Nyaman	Tidak pernah	Nyaman	Tidak	Ya

53	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta	Batu Tulis	Cibadak	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Tidak pernah	Nyaman	Ya	Ya
54	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta	Batu Tulis	Cisaat	Sosial	1-2 kali	Tepat waktu	Bus	Murah	Ya	Ya
55	Laki-laki	21-30 tahun	PNS	Bogor Paledang	Cicurug	Bekerja	3-4 kali	Cepat	Motor	Murah	Tidak	Ya
56	Laki-laki	31-40 tahun	PNS	Bogor Paledang	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Mobil pribadi	Cepat	Tidak	Ya
57	Laki-laki	21-30 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Sukabumi	Sosial	1-2 kali	Cepat	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Ya
58	Perempuan	31-40 tahun	Ibu Rumah Tangga	Cibadak	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Murah	Tidak pernah	Nyaman	Tidak	Tidak
59	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta	Batu Tulis	Cibadak	Sosial	1-2 kali	Tepat waktu	Bus	Cepat	Tidak	Ya
60	Perempuan	31-40 tahun	Ibu Rumah Tangga	Bogor Paledang	Sukabumi	Pulang	1-2 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Tidak
61	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Bogor Paledang	Sukabumi	Pulang	1-2 kali	Aman	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Ya
62	Perempuan	31-40 tahun	PNS	Bogor Paledang	Cisaat	Pulang	1-2 kali	Aman	Bus	Nyaman	Tidak	Ya
63	Laki-laki	21-30 tahun	Swasta	Batu Tulis	Parungkuda	Pulang	1-2 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Ya
64	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Batu Tulis	Cicurug	Pulang	3-4 kali	Tepat waktu	Motor	Cepat	Tidak	Ya
65	Laki-laki	21-30 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Karang Tengah	Pulang	3-4 kali	Aman	Bus	Nyaman	Tidak	Ya
66	Perempuan	31-40 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Cicurug	Sosial	3-4 kali	Aman	Motor	Cepat	Ya	Ya
67	Perempuan	31-40 tahun	Swasta	Cibadak	Sukabumi	Sosial	3-4 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Ya
68	Perempuan	31-40 tahun	Swasta	Batu Tulis	Sukabumi	Rekreasi	3-4 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Murah	Tidak	Ya
69	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta	Cibadak	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Tepat waktu	Motor	Cepat	Ya	Ya
70	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Bogor Paledang	Cicurug	Pulang	1-2 kali	Cepat	Tidak pernah	Cepat	Tidak	Ya
71	Perempuan	21-30 tahun	PNS	Parungkuda	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Ya

72	Perempuan	21-30 tahun	Wiraswasta	Batu Tulis	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Motor	Cepat	Tidak	Ya
73	Perempuan	21-30 tahun	Ibu Rumah Tangga	Cibadak	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Motor	Cepat	Tidak	Ya
74	Laki-laki	31-40 tahun	PNS	Parungkuda	Cisaat	Rekreasi	1-2 kali	Nyaman	Mobil pribadi	Tepat waktu	Tidak	Ya
75	Laki-laki	31-40 tahun	Pegawai BUMN/BUMD	Maseng	Cisaat	Sekolah	1-2 kali	Nyaman	Bus	Murah	Tidak	Ya
76	Perempuan	21-30 tahun	Ibu Rumah Tangga	Bogor Paledang	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Tidak pernah	Nyaman	Tidak	Ya
77	Laki-laki	31-40 tahun	PNS	Parungkuda	Cisaat	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Mobil pribadi	Murah	Tidak	Ya
78	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Bogor Paledang	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Tidak pernah	Cepat	Tidak	Ya
79	Laki-laki	31-40 tahun	PNS	Bogor Paledang	Karang Tengah	Sosial	1-2 kali	Murah	Motor	Murah	Ya	Tidak
80	Perempuan	21-30 tahun	Wiraswasta	Batu Tulis	Karang Tengah	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Mobil pribadi	Tepat waktu	Tidak	Ya
81	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai BUMN/BUMD	Maseng	Karang Tengah	Sosial	3-4 kali	Nyaman	Motor	Cepat	Tidak	Ya
82	Perempuan	21-30 tahun	Swasta	Cigombong	Karang Tengah	Sosial	1-2 kali	Murah	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Tidak
83	Perempuan	31-40 tahun	Ibu Rumah Tangga	Batu Tulis	Parungkuda	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Bus	Nyaman	Tidak	Ya
84	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Bogor Paledang	Parungkuda	Bekerja	3-4 kali	Tepat waktu	Bus	Cepat	Tidak	Tidak
85	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Cibadak	Sukabumi	Pulang	1-2 kali	Nyaman	Mobil pribadi	Nyaman	Ya	Tidak
86	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Cicurug	Cisaat	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Tidak pernah	Nyaman	Tidak	Ya
87	Perempuan	>41 tahun	Ibu Rumah Tangga	Cibadak	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Motor	Murah	Ya	Ya
88	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Cibadak	Cisaat	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Tidak pernah	Nyaman	Tidak	Ya
89	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai BUMN/BUMD	Parungkuda	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Tidak pernah	Nyaman	Ya	Ya

90	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai BUMN/BUMD	Cibadak	Sukabumi	Sosial	1-2 kali	Cepat	Tidak pernah	Nyaman	Ya	Ya
91	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai BUMN/BUMD	Cibadak	Sukabumi	Rekreasi	1-2 kali	Cepat	Motor	Murah	Tidak	Ya
92	Perempuan	31-40 tahun	Swasta	Batu Tulis	Karang Tengah	Sosial	1-2 kali	Cepat	Motor	Murah	Tidak	Ya
93	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	Maseng	Sukabumi	Sosial	3-4 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Cepat	Tidak	Ya
94	Perempuan	31-40 tahun	Swasta	Bogor Paledang	Cibadak	Sosial	1-2 kali	Murah	Tidak pernah	Murah	Tidak	Ya
95	Laki-laki	21-30 tahun	Swasta	Maseng	Karang Tengah	Bekerja	3-4 kali	Nyaman	Motor	Tepat waktu	Tidak	Ya
96	Perempuan	31-40 tahun	Ibu Rumah Tangga	Parungkuda	Sukabumi	Ibadah	1-2 kali	Tepat waktu	Motor	Murah	Tidak	Ya
97	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Cicurug	Sukabumi	Ibadah	1-2 kali	Aman	Mobil pribadi	Tepat waktu	Tidak	Ya
98	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Bogor Paledang	Cibadak	Sekolah	1-2 kali	Cepat	Bus	Murah	Tidak	Ya
99	Perempuan	31-40 tahun	Swasta	Maseng	Parungkuda	Rekreasi	1-2 kali	Tepat waktu	Mobil pribadi	Nyaman	Tidak	Ya
100	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Cicurug	Cisaat	Belanja	3-4 kali	Cepat	Bus	Murah	Tidak	Ya

Lampiran 3 Form Survei Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan

	<p align="center">Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor Sukabumi</p>	<p align="center">Disusun Oleh: Nadya Aulia C 1903073</p>	<p align="center">Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD</p>	
---	--	--	---	---

- | | | |
|---|---|--|
| <p>P1. Fasilitas di dalam kereta api
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P2. Kondisi tempat duduk
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P3. Kerapihan petugas
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P4. Lampu penerangan
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P5. Pengatur sirkulasi udara
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P6. Informasi di dalam kereta api
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P7. Ketepatan waktu perjalanan kereta api
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P8. Kebersihan di dalam kereta api
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> | <p>P9. Kenyamanan udara di dalam kereta api
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P10. Kenyamanan tempat duduk
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P11. Ketanggapan dan keramahan pegawai
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P12. Kecepatan pelayanan terhadap keluhan
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P13. Kecepatan terhadap kondisi darurat
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P14. Kecepatan dalam pemberian informasi
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P15. Kesopanan petugas dalam melayani
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P16. Kemudahan naik turun penumpang
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> | <p>P17. Harga Tiket yang ditawarkan
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P18. Kesabaran petugas dalam melayani
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P19. Ketersediaan layanan 24 Jam
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> <p>P20. Kesesuaian jadwal degan kebutuhan penumpang
 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 5
 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4</p> |
|---|---|--|

KETERANGAN:

Skor	Tingkat Kepuasan
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Lampiran 4 Hasil Survei Kepuasan Pelayanan

	<p align="center">Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor Sukabumi</p>	<p align="center">Disusun Oleh: Nadya Aulia C 1903073</p>	<p align="center">Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD</p>	
---	--	--	---	---

No	KEPUASAN																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3
2	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	4	4	2	1	4	3	5
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	4
4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	2	5	3	3
5	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
6	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	2	3	4	3	4	3	3	5	2	5
7	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	5	2	5
8	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	3	3
9	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	2	3	5	2	5
11	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	2	5	3	3	5	3	2
12	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4
13	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	2	2	5	4	4
14	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2
15	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	1	1	3	3	2
16	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4
17	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	2	2	4	4	4
18	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3
19	5	5	5	4	5	2	3	4	5	4	5	2	4	5	5	1	2	5	2	5
20	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	2	5	2	5	1	5	5	4	5
21	4	3	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3
22	5	5	5	5	4	2	5	3	5	5	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5
23	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	1	1	3	2	2

24	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	1	2	4	4	4
25	3	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3
27	3	4	2	2	4	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
28	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	5	3	5	3	1	5	4	4
29	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3
30	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	3	5	3	5
31	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	5
32	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	2	4	3	1	3	3	3
34	5	5	5	4	5	2	4	5	3	5	5	3	3	2	5	2	5	5	4	5
35	5	5	5	3	5	2	5	4	5	5	4	4	5	2	5	4	3	3	5	5
36	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
37	5	5	5	4	5	2	4	5	3	5	5	3	5	2	3	3	4	5	4	5
38	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	4	2	2	5	3	5	2
39	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	2	1	4	5	4
40	5	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	2	3	5	2	5	3	5
41	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	2	5	4	1	5	5	5
42	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2
43	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	5	2	2	2	5	2	2	4	2	2
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	2	2	3
45	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	2	5	3	5	3	5	5	5	5
46	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	1	4	4	2
47	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	2	5	4	5	4	3	5	5	5
48	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	4
49	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3

50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3
51	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2
52	3	4	4	2	3	2	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2
53	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3
54	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	3	5	3	3	3	1	3	3	3
55	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
56	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2	1	3	3	1	2
57	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	2	3	2	4	2	1	3	4	4
58	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	1	3	3	4
59	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2
60	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	2	3	2	2	2	4	2	5	5	2
61	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	2	5	3	3	3	5	3	3	5
62	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	3	4	4
63	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
64	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3
66	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
68	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3
69	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3
70	3	4	4	2	3	5	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	2	2	2	2
71	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	1	2	4	4	3
72	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
73	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4
74	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4
75	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
76	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4
77	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	2	4	4	2

78	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
79	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	2	4	3	3	3	2	5
80	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3
81	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	1	5	5	2	5
82	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	3	5	2	5	5	4	5	5	2
83	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	1	2	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	2	3	3	3	4	2	4
85	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	2	4	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	2	4	2
87	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	4	2	4
88	3	4	3	2	4	2	5	2	3	4	2	3	2	3	3	4	5	4	2	2
89	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	1	4	5	1	5
90	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	2	3	4	5	5	5	5
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	2	4	4	4
92	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2
93	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3
94	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	3	4	3	5	3	3	4	2	5
95	5	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	1
96	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	5	4	5
97	3	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	2	5
98	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	4	4	4
99	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2
100	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	2	3	2	5	2	5

KETERANGAN:

Skor	Tingkat Kepuasan
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Lampiran 5 Hasil Survei Kepentingan Pelayanan

	<p align="center">Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor Sukabumi</p>	<p align="center">Disusun Oleh: Nadya Aulia C 1903073</p>	<p align="center">Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD</p>	
---	--	--	---	---

No	KEPENTINGAN																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5
2	5	5	2	5	4	5	2	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
3	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4
4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5
6	5	5	3	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3
7	3	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
8	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4
9	5	4	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
10	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5
13	5	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5
14	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
15	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5
16	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4
17	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5
18	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	3	3	3
19	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5

20	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5
21	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5	3	2	2	4
22	5	5	2	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5
23	5	4	2	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5
24	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4
25	4	3	3	4	2	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
26	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4
27	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2	4
28	4	5	2	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
29	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	2	2	4
30	5	4	2	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
31	4	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
32	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	2	3	4
33	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
34	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5
35	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3
36	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5
37	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4
38	4	4	2	4	2	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2	4
39	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	1	4	5
40	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
41	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	1	5	5
42	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
43	2	5	4	3	2	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4
45	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
46	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5
47	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5

48	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	1	3	3
49	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
50	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
51	5	5	3	3	2	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	1	2	4
52	5	3	4	3	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	3	4	3	1	3	5
53	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	5
54	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	1	3	5
55	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4
56	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	3	4	4	2	2	5
57	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
58	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
59	5	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	5
60	5	5	2	5	5	3	5	5	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	3	5	5
62	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	5
63	5	3	2	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4
64	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
65	3	3	4	4	4	4	5	3	2	3	3	5	4	5	4	4	4	2	4	4
66	5	5	3	3	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	3	5	5
67	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4
68	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4
69	3	5	3	3	4	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	2	5	4
70	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5
71	4	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
72	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5
73	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	2	5
74	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5
75	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4

76	5	4	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3
77	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
78	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	5	3	3	5	3	3	5
79	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	3	2	3	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4
81	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4
82	5	4	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5
83	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
84	3	4	2	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	2	4	5
85	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	4	4	2	5	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	2	2	5
87	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
88	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5
89	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	5	5
90	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
91	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
92	5	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	2	5
93	3	3	2	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3
94	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
95	4	4	2	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
96	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5
97	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5
98	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	2	4	4
99	5	4	3	2	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	5
100	5	5	2	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5

KETERANGAN:

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

Lampiran 6 Form Survei ATP dan WTP Penumpang Kelas Eksekutif

	Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor Sukabumi	Disusun Oleh: Nadya Aulia C 1903073	Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD	
---	--	--	---	---

1. Rata-rata pendapatan penumpang perbulan
 - Rp. 1.000.000 ○ Rp. 9.000.000
 - Rp. 2.000.000 ○ Rp. 10.000.000
 - Rp. 3.000.000 ○ Rp. 11.000.000
 - Rp. 4.000.000 ○ Rp. 12.000.000
 - Rp. 5.000.000 ○ Rp. 13.000.000
 - Rp. 6.000.000 ○ Rp. 14.000.000
 - Rp. 7.000.000 ○ Rp. 15.000.000
 - Rp. 8.000.000
2. Prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk transportasi perbulan
 - 5% ○ 20%
 - 10% ○ 25%
 - 15% ○ 30%
3. Prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk melakukan perjalanan menggunakan Kereta Api Pangrango ke tempat tujuan perbulan
 - 5% ○ 20% ○ 35%
 - 10% ○ 25%
 - 15% ○ 30%
4. Frekuensi menggunakan Kereta Api Pangrango dalam sebulan
Jawaban: _____
5. Tarif Ideal Menurut Penumpang
 - Rp. 40.000
 - Rp. 45.000
 - Rp. 50.000
 - Rp. 55.000
 - Rp. 60.000
 - Rp. 65.000

Lampiran 6 Hasil Survei ATP dan WTP Penumpang Kelas Eksekutif

	<p align="center">Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor Sukabumi</p>	<p align="center">Disusun Oleh: Nadya Aulia C 1903073</p>	<p align="center">Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD</p>	
---	--	--	---	---

Responden	It	%Pp	Pp	%Pt	Pt	Tt	ATP (It x Pp x Pt/Tt)	Tarif Ideal Menurut Penumpang (WTP)
1	5.000.000	20	Rp1.000.000	5	Rp 50.000	1	Rp 50.000	50.000
2	6.000.000	30	Rp1.800.000	15	Rp270.000	6	Rp 45.000	50.000
3	7.000.000	25	Rp1.750.000	25	Rp437.500	4	Rp 109.375	60.000
4	8.000.000	25	Rp2.000.000	5	Rp100.000	2	Rp 50.000	50.000
5	7.000.000	25	Rp1.750.000	5	Rp 87.500	2	Rp 43.750	50.000
6	5.000.000	20	Rp1.000.000	10	Rp100.000	2	Rp 50.000	50.000
7	5.000.000	25	Rp1.250.000	10	Rp125.000	2	Rp 62.500	50.000
8	5.000.000	25	Rp1.250.000	35	Rp437.500	4	Rp 109.375	70.000
9	4.000.000	20	Rp 800.000	5	Rp 40.000	1	Rp 40.000	45.000
10	6.000.000	30	Rp1.800.000	10	Rp180.000	4	Rp 45.000	45.000
11	8.000.000	25	Rp2.000.000	5	Rp100.000	1	Rp 100.000	65.000
12	4.000.000	20	Rp 800.000	10	Rp 80.000	2	Rp 40.000	45.000
13	5.000.000	25	Rp1.250.000	10	Rp125.000	2	Rp 62.500	60.000
14	4.000.000	25	Rp1.000.000	15	Rp150.000	3	Rp 50.000	50.000
15	6.000.000	30	Rp1.800.000	15	Rp270.000	3	Rp 90.000	50.000
16	6.000.000	30	Rp1.800.000	5	Rp 90.000	2	Rp 45.000	45.000
17	2.000.000	20	Rp 400.000	10	Rp 40.000	1	Rp 40.000	45.000
18	5.000.000	15	Rp 750.000	10	Rp 75.000	1	Rp 75.000	50.000
19	5.000.000	20	Rp1.000.000	5	Rp 50.000	1	Rp 50.000	55.000
20	5.000.000	30	Rp1.500.000	10	Rp150.000	2	Rp 75.000	50.000

Lampiran 6 Form Survei ATP dan WTP Penumpang Kelas Ekonomi

	Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor Sukabumi	Disusun Oleh: Nadya Aulia C 1903073	Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD	
---	--	--	---	---

1. Rata-rata pendapatan penumpang perbulan
 - Rp. 1.000.000 ○ Rp. 9.000.000
 - Rp. 2.000.000 ○ Rp. 10.000.000
 - Rp. 3.000.000 ○ Rp. 11.000.000
 - Rp. 4.000.000 ○ Rp. 12.000.000
 - Rp. 5.000.000 ○ Rp. 13.000.000
 - Rp. 6.000.000 ○ Rp. 14.000.000
 - Rp. 7.000.000 ○ Rp. 15.000.000
 - Rp. 8.000.000
2. Prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk transportasi perbulan
 - 5% ○ 20%
 - 10% ○ 25%
 - 15% ○ 30%
3. Prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk melakukan perjalanan menggunakan Kereta Api Pangrango ke tempat tujuan perbulan
 - 5% ○ 20% ○ 35%
 - 10% ○ 25%
 - 15% ○ 30%
4. Frekuensi menggunakan Kereta Api Pangrango dalam sebulan
Jawaban: _____
5. Tarif Ideal Menurut Penumpang
 - Rp. 25.000
 - Rp. 30.000
 - Rp. 35.000
 - Rp. 40.000
 - Rp. 45.000
 - Rp. 50.000

Lampiran 7 Hasil Survei ATP dan WTP Penumpang Kelas Ekonomi

	<p align="center">Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor Sukabumi</p>	<p align="center">Disusun Oleh: Nadya Aulia C 1903073</p>	<p align="center">Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD</p>	
---	--	--	---	---

Responden	It	%Pp	Pp	%Pt	Pt	Tt	ATP (It x Pp x Pt/Tt)	Tarif Ideal Menurut Penumpang (WTP)
1	2.000.000	15	Rp 300.000	30	Rp 90.000	2	Rp 45.000	25.000
2	5.000.000	20	Rp1.000.000	30	Rp300.000	6	Rp 50.000	35.000
3	10.000.000	25	Rp2.500.000	15	Rp375.000	7	Rp 53.571	35.000
4	2.000.000	20	Rp 400.000	10	Rp 40.000	1	Rp 40.000	30.000
5	2.000.000	15	Rp 300.000	30	Rp 90.000	2	Rp 45.000	25.000
6	3.000.000	30	Rp 900.000	20	Rp180.000	4	Rp 45.000	35.000
7	6.000.000	3	Rp 180.000	25	Rp 45.000	1	Rp 45.000	30.000
8	2.000.000	20	Rp 400.000	20	Rp 80.000	2	Rp 40.000	25.000
9	6.000.000	30	Rp1.800.000	5	Rp 90.000	2	Rp 45.000	30.000
10	13.000.000	30	Rp3.900.000	5	Rp195.000	4	Rp 48.750	30.000
11	4.000.000	25	Rp1.000.000	5	Rp 50.000	1	Rp 50.000	25.000
12	4.000.000	20	Rp 800.000	5	Rp 40.000	1	Rp 40.000	35.000
13	5.000.000	25	Rp1.250.000	10	Rp125.000	2	Rp 62.500	30.000
14	5.000.000	25	Rp1.250.000	10	Rp125.000	2	Rp 62.500	40.000
15	6.000.000	30	Rp1.800.000	10	Rp180.000	4	Rp 45.000	40.000
16	1.000.000	15	Rp 150.000	30	Rp 45.000	1	Rp 45.000	30.000
17	7.000.000	30	Rp2.100.000	5	Rp105.000	2	Rp 52.500	30.000
18	5.000.000	20	Rp1.000.000	20	Rp200.000	4	Rp 50.000	40.000
19	3.000.000	15	Rp 450.000	10	Rp 45.000	1	Rp 45.000	25.000
20	4.000.000	15	Rp 600.000	10	Rp 60.000	1	Rp 60.000	25.000
21	4.000.000	30	Rp1.200.000	10	Rp120.000	3	Rp 40.000	30.000
22	3.000.000	25	Rp 750.000	5	Rp 37.500	1	Rp 37.500	30.000
23	4.000.000	20	Rp 800.000	15	Rp120.000	2	Rp 60.000	30.000
24	5.000.000	25	Rp1.250.000	15	Rp187.500	4	Rp 46.875	30.000

25	10.000.000	30	Rp3.000.000	10	Rp300.000	6	Rp	50.000	35.000
26	6.000.000	30	Rp1.800.000	10	Rp180.000	3	Rp	60.000	30.000
27	5.000.000	25	Rp1.250.000	15	Rp187.500	3	Rp	62.500	40.000
28	4.000.000	25	Rp1.000.000	15	Rp150.000	3	Rp	50.000	30.000
29	3.000.000	20	Rp 600.000	5	Rp 30.000	1	Rp	30.000	30.000
30	2.000.000	15	Rp 300.000	10	Rp 30.000	1	Rp	30.000	25.000
31	4.000.000	20	Rp 800.000	35	Rp280.000	6	Rp	46.667	35.000
32	3.000.000	15	Rp 450.000	10	Rp 45.000	1	Rp	45.000	30.000
33	4.000.000	25	Rp1.000.000	15	Rp150.000	3	Rp	50.000	30.000
34	3.000.000	15	Rp 450.000	10	Rp 45.000	1	Rp	45.000	35.000
35	4.000.000	25	Rp1.000.000	25	Rp250.000	5	Rp	50.000	35.000
36	4.000.000	20	Rp 800.000	10	Rp 80.000	2	Rp	40.000	45.000
37	4.000.000	20	Rp 800.000	20	Rp160.000	3	Rp	53.333	35.000
38	3.000.000	20	Rp 600.000	5	Rp 30.000	1	Rp	30.000	25.000
39	4.000.000	20	Rp 800.000	20	Rp160.000	3	Rp	53.333	35.000
40	3.000.000	15	Rp 450.000	10	Rp 45.000	1	Rp	45.000	35.000
41	2.000.000	10	Rp 200.000	25	Rp 50.000	1	Rp	50.000	25.000
42	3.000.000	20	Rp 600.000	5	Rp 30.000	1	Rp	30.000	30.000
43	4.000.000	25	Rp1.000.000	10	Rp100.000	2	Rp	50.000	35.000
44	5.000.000	25	Rp1.250.000	10	Rp125.000	3	Rp	41.667	35.000
45	5.000.000	25	Rp1.250.000	5	Rp 62.500	1	Rp	62.500	40.000
46	3.000.000	20	Rp 600.000	5	Rp 30.000	1	Rp	30.000	30.000
47	4.000.000	20	Rp 800.000	5	Rp 40.000	1	Rp	40.000	30.000
48	3.000.000	20	Rp 600.000	5	Rp 30.000	1	Rp	30.000	30.000
49	1.000.000	15	Rp 150.000	30	Rp 45.000	1	Rp	45.000	25.000
50	4.000.000	20	Rp 800.000	5	Rp 40.000	1	Rp	40.000	40.000
51	4.000.000	25	Rp1.000.000	15	Rp150.000	3	Rp	50.000	30.000
52	4.000.000	25	Rp1.000.000	15	Rp150.000	3	Rp	50.000	35.000

53	4.000.000	30	Rp1.200.000	15	Rp180.000	4	Rp	45.000	35.000
54	2.000.000	25	Rp 500.000	10	Rp 50.000	1	Rp	50.000	30.000
55	1.000.000	15	Rp 150.000	30	Rp 45.000	1	Rp	45.000	25.000
56	4.000.000	25	Rp1.000.000	15	Rp150.000	2	Rp	75.000	35.000
57	2.000.000	20	Rp 400.000	25	Rp100.000	2	Rp	50.000	35.000
58	1.000.000	15	Rp 150.000	30	Rp 45.000	1	Rp	45.000	25.000
59	5.000.000	30	Rp1.500.000	10	Rp150.000	2	Rp	75.000	40.000
60	2.000.000	15	Rp 300.000	15	Rp 45.000	1	Rp	45.000	25.000
61	4.000.000	25	Rp1.000.000	10	Rp100.000	2	Rp	50.000	35.000
62	2.000.000	15	Rp 300.000	15	Rp 45.000	1	Rp	45.000	30.000
63	5.000.000	25	Rp1.250.000	10	Rp125.000	2	Rp	62.500	35.000
64	1.000.000	15	Rp 150.000	50	Rp 75.000	2	Rp	37.500	30.000
65	7.000.000	30	Rp2.100.000	10	Rp210.000	4	Rp	52.500	35.000
66	4.000.000	30	Rp1.200.000	5	Rp 60.000	1	Rp	60.000	40.000
67	3.000.000	25	Rp 750.000	5	Rp 37.500	1	Rp	37.500	35.000
68	5.000.000	30	Rp1.500.000	15	Rp225.000	4	Rp	56.250	45.000
69	3.000.000	25	Rp 750.000	15	Rp112.500	2	Rp	56.250	30.000
70	2.000.000	15	Rp 300.000	30	Rp 90.000	2	Rp	45.000	25.000
71	6.000.000	25	Rp1.500.000	10	Rp150.000	2	Rp	75.000	35.000
72	5.000.000	25	Rp1.250.000	10	Rp125.000	2	Rp	62.500	30.000
73	6.000.000	30	Rp1.800.000	5	Rp 90.000	2	Rp	45.000	30.000
74	2.000.000	20	Rp 400.000	20	Rp 80.000	2	Rp	40.000	30.000
75	4.000.000	20	Rp 800.000	15	Rp120.000	2	Rp	60.000	30.000
76	3.000.000	20	Rp 600.000	15	Rp 90.000	2	Rp	45.000	30.000

77	3.000.000	25	Rp 750.000	15	Rp112.500	2	Rp 56.250	30.000
78	2.000.000	20	Rp 400.000	10	Rp 40.000	1	Rp 40.000	30.000
79	4.000.000	20	Rp 800.000	15	Rp120.000	2	Rp 60.000	30.000
80	5.000.000	30	Rp1.500.000	15	Rp225.000	4	Rp 56.250	30.000

KETERANGAN:

It = rata-rata pendapatan penumpang perbulan

Pp = prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk transportasi perbulan

Pt = prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk melakukan perjalanan menggunakan Kereta Api Pangrango ke tempat tujuan perbulan

Tt = Frekuensi menggunakan Kereta Api Pangrango dalam sebulan



ITS

KARTU ASISTENSI

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2021/2022

NAMA : NADYA AULIA CHALIK

NOTAR : 1903073

DOSEN : 1. Dr. R.R. Gloriani Novita C, S.T., MT
2. Nyimas Arnita A., M.Sc.

JUDUL KKW : PEMINGKATAN KINERJA PELAYANAN JACA KERETA API
PAUSRAJBO LINTAS BOGOR - SUKABUMI

NO	TGL	KETERANGAN	PARAF	NO	TGL	KETERANGAN	PARAF									
1.	24/06/2022	Membuat BAB I - BAB IV		1.	4/7/2022	↳ Perbaiki tata susul & tata bahasa ↳ Cek kembali di rumusan masalah tujuan & latar belakang ↳ tinjauan secara keseluruhan, tidak hanya di weekday. ↳ Rumus * masukkan di tinjauan pustaka.										
2.	8/07/2022	- Gambaran umum diringkas, diambil yang relevan dengan riset saja - Tabel tidak perlu diberi warna - BAB III Tinjauan Pustaka jangan dalam bentuk Pasaal - Pasaal - Judul dalam diagram dihapus - Jelaskan Perolehan nilai CSI - Daftar pustaka urutkan sesuai alfabetis.		2.	9/7/2022 (BY WAD)	↳ Judul tabel & gambar diperbaiki, judul diagram sesuaikan dengan font di parafreem.										
3.	20/07/2022	- Nomor Rumus d. sesuaikan dan dituliskan di BAB III Tinjauan Pustaka		3.	13/7/2022	↳ tabel CSI dibuatkan dulu step angka yg didapat dari mana, buat deskripsi terleci tabel perhitungannya ↳ lampirkan! <table border="1"><tr><td></td><td>MUS</td><td>WOF</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>		MUS	WOF							
	MUS	WOF														

