

EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG KA *COMMUTER LINE* WALAHAR DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*

EVALUATION OF WALAHAR COMMUTER LINE PASSENGER SERVICE USING THE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) METHOD

Azril Yudatama^{1,*}, Utut Widyanto², dan Abadi Sastrodijoto³

¹Politeknik Transportasi Darat Indonesia

Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

²Politeknik Transportasi Darat Indonesia

Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

³Direktorat Jenderal Perkeretaapian, Kementerian Pehubungan

Jalan Medan Merdeka Barat No. 8 Jakarta Pusat 10110, Indonesia

yudatamaazril@gmail.com*, utut2011@gmail.com*, abadi_sastro@yahoo.com*

*Corresponding Author

Diterima : Agustus 2023, direvisi: Agustus 2023, disetujui: Agustus 2023

ABSTRACT

As the population increases, it will affect the activities carried out by the community, this of course results in higher community mobility. Trains have one advantage over other modes of land transportation, which is that they can carry passengers and goods in large numbers and at the same time.

Walahar Commuter Line is one of the modes of transportation that people are interested in. The destination of this train is cikarang station to purwakarta station or vice versa. The fare given is Rp 4,000 to passengers using this train service because it gets a subsidy. High passenger demand from Purwakarta to Cikarang or vice versa causes potential passenger congestion that occurs in the morning and evening and also on weekends. Potential overcrowding and the absence of seat numbers when booking the train meant that some passengers had to stand while on the train. Based on this problem, an evaluation of passenger satisfaction on the Walahar Commuter Line train is needed. And it needs to be reviewed in terms of SPM according to PM no. 63 of 2019 related to passenger service facilities on the Walahar Commuter Line Train.

The method used to measure the level of satisfaction of KA COMMUTER LINE WALAHAR passenger services uses the Service Quality method which is a method used to measure service satisfaction so that the gap value will be obtained which is the difference between the perceptions of service users on the services provided by the provider. service with the expectations of service users on the service facilities provided.

Keywords: *Train Passenger, Satisfaction, Gap, Passenger Service Facilities, Service Quality*

ABSTRAK

Dengan bertambahnya jumlah penduduk maka akan mempengaruhi aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat, hal ini tentu saja mengakibatkan mobilitas masyarakat semakin tinggi. Kereta api mempunyai satu keunggulan dibandingkan moda transportasi darat lainnya, yaitu dapat mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah banyak dan dalam waktu bersamaan.

Walahar Commuter Line menjadi salah satu moda transportasi yang diminati masyarakat. Tujuan kereta api ini adalah stasiun cikarang menuju stasiun purwakarta atau sebaliknya. Tarif yang diberikan sebesar Rp 4.000 kepada penumpang yang menggunakan jasa kereta api ini karena mendapat subsidi. Tingginya permintaan penumpang dari Purwakarta menuju Cikarang atau sebaliknya menyebabkan potensi kemacetan penumpang yang terjadi pada pagi dan sore hari serta pada akhir pekan. Potensi kepadatan penumpang dan tidak adanya nomor kursi pada saat pemesanan kereta api menyebabkan sebagian penumpang harus berdiri selama berada di dalam kereta. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kepuasan penumpang pada kereta Commuter Line Walahar. Dan perlu ditinjau kembali dari segi SPM sesuai PM no. 63 Tahun 2019 tentang fasilitas pelayanan penumpang pada Kereta Commuter Line Walahar.

Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan penumpang KA *COMMUTER LINE* WALAHAR menggunakan metode Service Quality yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih persepsi pengguna jasa terhadap layanan tersebut. layanan yang disediakan oleh penyedia. pelayanan dengan harapan pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: *Penumpang Kereta, Kepuasan, Gap, Fasilitas Pelayanan Penumpang, Service Quality*

I. PENDAHULUAN

Kereta api merupakan salah satu jenis transportasi yang memiliki satu keunggulan dibanding dengan moda transportasi darat yang lainnya, yaitu dapat pengangkut penumpang dan barang dalam jumlah yang besar dan waktu yang bersamaan. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk yang begitu pesat maka akan mempengaruhi aktivitas yang dilakukan masyarakat, hal ini tentunya berakibat mobilitas masyarakat semakin tinggi. Oleh karena itu, maka penyelenggara sistem transportasi yang lancar, aman, nyaman, tertib, teratur, cepat dan efisien serta terjangkau oleh daya beli masyarakat, yaitu kereta api.

KA Commuter Line Walahar kereta ini beroperasi melayani penumpang dari Cikarang –Purwakarta dengan total sepuluh stasiun. Purwakarta. Tarif yang diberikan sebesar Rp 4.000,- kepada penumpang yang menggunakan jasa KA ini dikarenakan mendapat Subsidi atau PSO (Public Service Obligation). KA Commuter Line Walahar membutuhkan waktu sekitar 1 jam 30 menit perjalanan untuk menempuh sepuluh stasiun dalam sekali perjalanan. KA ini memiliki 7 stamformasi kereta ekonomi (7 K3 Split) dengan tiap kereta terdapat 106 tempat duduk. Jadi jumlah keseluruhan penumpang yang dapat diangkut oleh kereta ini dalam sekali perjalanan maksimal 742 penumpang. Selama tahun 2022 KA ini mengangkut total 3.588.864 penumpang. Okupansi yang dihasilkan KA ini juga melebihi 100% ditahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa KA mengangkut

penumpang melebihi kapasitas kursi tempat duduk yang telah disediakan. Permintaan penumpang yang tinggi dari Purwakarta ke Cikarang menyebabkan adanya potensi penumpukan penumpang yang terjadipada pagi hari serta malam haridan juga pada akhir pekan. Potensi penumpukan penumpang serta tidak adanya nomor kursi saat pemesanan kereta menyebabkan beberapa penumpang harus berdiri selama di dalam kereta. Hal ini tentunya menyebabkan ketidaknyamanan pada penumpang yang harus berdiri disebabkan tidak mendapat kursi dikarenakan kursi sudah penuh atau tidak adanya nomor kursi saat pemesanan tiket. Adanya penjualan tiket berdiri atau tanpa nomor kursi juga menjadi salah satu faktor terjadinya penumpukan penumpang di KA ini. Selain itu, masih ada fasilitas pelayanan penumpang yang belum sesuai dari segi Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan PM no. 63 Tahun 2019 seperti kotak P3K yang tidak berisi obat-obatan dan sebagainya.

II. METODELOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Teknik Perkeretaapian (BTP) Kelas 1 Jakarta di wilayah kerja Daerah Operasional (Daop) 1 Jakarta. Penelitian dilaksanakan berdasarkan data sekunder yang didapatkan di BTP kelas 1 Jakarta dan Daop 1 Jakarta, sedangkan data primer yang didapatkan berdasarkan survey dan dokumentasi kondisi eksisting di KA Commuter Line Walahar. Kegiatan penelitian dilaksanakan pada tanggal 10 April – 26 Juni 2023 yaitu pada saat kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan kegiatan

magang pada tanggal 6 Maret – 2 Juni 2023.

B. Metode Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Penelitian ini memakai metode penyelesaian deskriptif-kuantitatif. Pada penelitian ini terdapat 2 macam data yang digunakan yakni data primer serta data sekunder. Teknik pengumpulannya data primer melalui penyebaran kuesioner serta dilakukan pengamatan langsung terhadap fasilitas di KA Commuter Line Walahar Sedangkan data sekunder berupa data jumlah penumpang KA Commuter Line Walahar didapat dari BTP Kelas 1 Jakarta

2. Teknik Sampling

Menentukan jumlah sampel untuk mendapatkan data primer maka harus diperoleh data jumlah penumpang KA Commuter Line Walahar pada bulan april 2023 dan akan dipilih nilai yang tertinggi. Pengukuran sampel akan menggunakan persamaan perumusan Slovin yakni:

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

Keterangan :

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e = standart error/standar kesalahan dari kemampuan sampel mewakili populasi (batas kesalahan pada penelitian ini ditentukan 10%)

3. Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan dalam menunjukan serta melakukan perkiraan seberapa validnya serta benarnya pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner untuk merespon pertanyaan itu. Berikut syarat dalam mengujikan angket yakni:

a. Apabila r hitung > r tabel sehingga termasuk valid,

b. Apabila r hitung < r tabel sehingga termasuk tidak valid.

4. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu keinstrumenan memiliki kecukupan bisa dipercaya untuk dipakai sebagai alat pengumpulan data. Suatu kuesioner disebut reliabilitas apabila respon terhadap pernyataannya ialah menunjukkan kekonsistenan ataupun kestabilan dari waktu ke waktunya. Berikut syarat mengujikan reliabilitas yakni:

a. Apabila Alpha Cronbach > 0,6 sehingga termasuk reliabel.

b. Apabila nilai Alpha Cronbach < 0,6 sehingga termasuk tidak reliabel.

5. Metode *Service Quality*

Metode Service Quality (ServQual) secara umum dan dipergunakan dalam berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa memudahkan usulan perbaikan kinerja/pelayanan (Intari, Suryani, & Septya, 2017). Ada lima langkah dalam penerapan metode servqual yaitu menganalisis tingkat kepentingan, menganalisis tingkat harapan pengguna jasa, ketiga menghitung skor GAP dari masing-masing atribut, keempat menghitung skor kinerja dan harapan setiap dimensi dan terakhir menganalisis skor servqual dari masing-masing atribut (Intari, Suryani, & Septya, 2017).

Langkah pertama menghitung angka tingkat kepentingan setiap atribut. Angka tingkat kepentingan dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

\bar{Y} = rata-rata tingkat harapan responden

Y_i = skor tingkat harapan ke- i

i = tingkat kepentingan ($i = 1,2,3,4,5$)

n = jumlah responden

Langkah kedua adalah dengan menghitung tingkat kepuasan setiap atribut. Angka tingkat kepuasan (kinerja) dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n} \dots \dots \dots (3)$$

\bar{x} = rata-rata tingkat kenyataan responden

X_i = skor tingkat kenyataan ke- i

i = tingkat kepuasan ($i = 1,2,3,4,5$)

n = jumlah responden

Langkah ketiga menghitung kesenjangan (*gap*) dari tingkat kepentingan dan kepuasan setiap atribut pernyataan. Angka kesenjangan (*gap*) setiap atribut dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{Gap} = \text{skor kepuasan} - \text{skor kepentingan} \dots (4)$$

Langkah keempat menghitung batas toleransi yang termasuk dalam *gap* normal untuk mengetahui *gap* mana saja yang sudah melebihi batas toleransi. Menghitung batas toleransi dihitung dengan rumus:

$$\text{Batas Toleransi} = \frac{\sum \text{Gap}}{\text{jumlah atribut pernyataan}}$$

Langkah terakhir menganalisis skor servqual dari masing-masing atribut.

C. Pengolahan Data

Setelah data-data yang diperlukan didapat maka akan dilakukan analisis dengan perhitungan *Service Quality*. Dimana ada beberapa metode yang digunakan untuk mengetahui *Service Quality*, yaitu menghitung *Gap Service Quality*, menggunakan

diagram kartesius, dan menggunakan *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

D. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data Analisa data diawali dengan mencari data yang diperoleh dari survey penumpang di stasiun, catatan lapangan dan dokumentasi. Kemudian dilakukan penyusunan secara sistematis data yang telah diperoleh dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesis, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Analisis kuantitatif dan kualitatif

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perhitungan Jumlah Sampel

Dalam penentuan jumlah sampel yang mana diperlukannya jumlah populasi dimana jumlah sampel tersebut diperoleh dari jumlah penumpang KA Commuter Line Walahar pada bulan april 2023 serta dipilih nilai yang tertinggi. Jumlah penumpang tersebut didapatkan dari BTP Kelas 1 Jakarta dengan jumlah penumpang 21.509 penumpang. Yang mana dalam penentuan jumlah responden melalui pemakaian persamaan rumus Slovin yakni:

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

$$n = \frac{21509}{1 + 21509 (0,1)^2} \dots \dots \dots (2)$$

$$= 99,54$$

$$= 100$$

Sehingga, sampel yang dipakai untuk penelitian ini sebesar 100 orang.

B. Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang Kereta Sesuai dengan PM No. 63 Tahun 2019

Hasil dari tahap evaluasi kondisi fasilitas pelayanan di KA Commuter Line Walahar sebagai berikut:

1. Keselamatan

a. Informasi dan fasilitas keselamatan

Sudah sesuai dengan dengan peraturan dan ketersediaan fasilitas sudah lengkap

b. Informasi dan fasilitas kesehatan
Ketersediaan fasilitas sudah lengkap, namun masih ada yang belum sesuai

c. Pintu Kereta

Ketersediaan fasilitas berfungsi dengan baik dan sudah sesuai

2. Keamanan

a. Fasilitas Pendukung

Sudah sesuai dengan dengan peraturan dan ketersediaan fasilitas sudah lengkap

b. Petugas Keamanan

Ketersediaan petugas keamanan tidak ada dan tidak sesuai dengan peraturan

c. Informasi gangguan keamanan

Sudah sesuai dengan dengan peraturan dan ketersediaan fasilitas sudah lengkap

3. Kenyamanan

a. Tempat duduk

Sudah sesuai dengan dengan peraturan dan ketersediaan fasilitas sudah lengkap

b. Toilet

Sudah sesuai dengan dengan peraturan dan ketersediaan fasilitas sudah lengkap

c. Sirkulasi udara

Ketersediaan fasilitas sudah lengkap, namun masih ada yang belum sesuai

d. Rak Bagasi

Ketersediaan fasilitas berfungsi dengan baik dan sudah sesuai

e. Kebersihan

Sudah sesuai dengan dengan peraturan dan ketersediaan fasilitas sudah lengkap

4. Kemudahan

a. Informasi stasiun yang akan dilewati

Ketersediaan fasilitas sudah lengkap, namun masih ada yang belum sesuai

b. Nama/relasi kereta api

Sudah sesuai dengan dengan peraturan dan ketersediaan fasilitas sudah lengkap

5. Kesetaraan

a. Fasilitas pelayanan penumpang difabel

Sudah sesuai dengan dengan peraturan dan ketersediaan fasilitas sudah lengkap

C. Rekapitulasi Karakteristik Penumpang

Hasil survei yang diperoleh dari responden ditampilkan dalam tabel berikut

Tabel III.1 Rekapitulasi Karakteristik penumpang

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Pria	52	52
Wanita	48	48
Usia		
<20 tahun	17	17
21-30 tahun	40	40
31-40 tahun	25	25
41-50 tahun	12	12
>50 tahun	6	6
Pekerjaan		
PNS / Pegawai Swasta	20	20
Pedagang	28	28

Pelajar/mahasiswa	32	32
TNI/Polri	4	4
Wiraswasta	9	9
Lainnya	7	7
Maksud Perjalanan		
Bekerja	27	27
Pendidikan	33	33
Belanja	3	3
Rekreasi	5	5
Sosial	15	15
Pulang	17	17
Alasan Menggunakan KA		
Murah	40	40
Cepat	25	25
Nyaman	7	7
Aman	12	12
Tepat Waktu	16	16
Frekuensi Menggunakan KA		
1 - 2 kali	33	33
3 - 4 kali	42	42
5 - 6 kali	22	22
>7 kali	3	3

D. Indikator penilaian kepuasan

Berikut merupakan 20 indikator atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas fasilitas pelayanan di Ka *Commuter Line* Walahar

Tabel III.2 Indikator Penilaian Kepuasan

NO	INDIKATOR PELAYANAN
<i>TANGIBLE</i>	
1	Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
2	Rem Darurat
3	Alat Pemecah Kaca
4	Pintu Kereta
<i>EMPATHY</i>	
5	Kondisi Tempat Duduk
6	Kebersihan Kereta

- 7 Kondisi Toilet
- 8 Kondisi Penyejuk Udara

RELIABILITY

- 9 P3K
- 10 Ketepatan Jadwal Kereta Api
- 11 Rak Bagasi
- 12 Nama/relasi kereta api dan operasi kereta

RESPONSIVENESS

- 13 CCTV
- 14 Petugas Keamanan
- 15 Informasi perjalanan secara visual
- 16 Informasi perjalanan secara audio

ASSURANCE

- 17 Petunjuk Jalur Evakuasi
- 18 Stiker Pengaduan
- 19 Informasi gangguan perjalanan dari petugas
- 20 Kursi Prioritas

E. Uji Validitas

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan *rhitung* dengan *rtabel*. Jika nilai *rhitung* \geq *rtabel*, maka pernyataan dinyatakan valid. Namun, apabila nilai *rhitung* $<$ *rtabel* maka pernyataan dianggap tidak valid. *rtabel* dengan ketentuan $df = (n - 2)$ dan tingkat signifikansi 5% yaitu $df (100 - 2) = 98$, dengan menggunakan microsoft excel diperoleh nilai *rtabel* = 0.1966.

Dari hasil perhitungan data dengan taraf signifikan sebesar 99.0 %, untuk semua butir pertanyaan tentang variable harapan pelayanan dinyatakan valid karena *korelasi pearson r* hitung melebihi *r tabel* yaitu ≥ 0.1966 dan untuk semua butir pertanyaan tentang variable harapan pelayanan dinyatakan *valid* karena *korelasi pearson r* hitung melebihi *r tabel* yaitu ≥ 0.1966 .

F. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's

Alpha < 0,6 maka data penelitian tidak reliabel.

RELIABILITY STATISTIC HARAPAN	
CRONBOACH'S ALPHA	N of items
0.924	20

RELIABILITY STATISTIC KEPENTINGAN	
CRONBOACH'S ALPHA	N of items
0.945	20

G. Service Quality Analisis

Dari pengolahan data yang dilakukan, bahwa perhitungan nilai score servqual untuk mengetahui tingkat kualitas layanan atau kinerja pada KA *Commuter Line* Walahar. Hasil pengolahan data dilihat pada tabel III.10

Tabel III.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan dan Kepentingan

Indikator	Kepuasan	Kepentingan	GAP
<i>TANGIBLE</i>			
1	3,73	3,86	-0,13
2	3,71	3,82	-0,11
3	3,94	3,95	-0,01
4	3,81	3,86	-0,05
<i>EMPATHY</i>			
5	3,74	3,86	-0,12
6	3,75	3,88	-0,13
7	3,73	3,85	-0,12
8	3,54	3,98	-0,44
<i>RELIABILITY</i>			
9	3,48	3,98	-0,48
10	3,9	3,98	-0,08
11	3,86	3,90	-0,04
12	3,84	3,91	-0,07
<i>RESPONSIVENESS</i>			
13	3,88	3,98	-0,10
14	3,52	3,97	-0,45
15	3,50	3,96	-0,48
16	3,75	3,86	-0,11
<i>ASSURANCE</i>			
17	3,89	3,97	-0,08
18	3,83	3,90	-0,07
19	3,82	3,91	-0,09
20	3,89	3,95	-0,06

Jika nilai kesenjangan/gap bernilai positif berarti menunjukkan bahwa kinerja fasilitas pelayanan penumpang di KA *Commuter Line* Walahar telah memenuhi harapan penumpang dalam memberikan pelayanan di kereta, sedangkan jika kesenjangan bernilai negatif maka kinerja fasilitas pelayanan penumpang di KA *Commuter Line* Walahar belum memenuhi harapan penumpang. Jika kesenjangan semakin besar, maka semakin tidak sesuai pula dengan kinerja yang diberikan dengan harapan penumpang. Untuk mengetahui batas toleransi yang termasuk dalam gap normal maka didapatkan hasil dari nilai keseluruhan gap dibagi dengan jumlah indikator fasilitas pelayanan yang tersedia

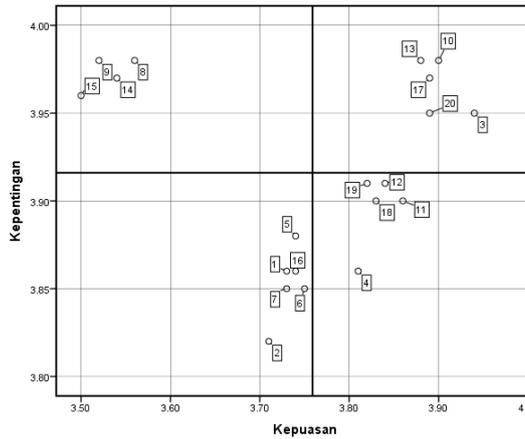
$$\text{Batas Toleransi} = \frac{\sum \text{Gap}}{20}$$

$$\text{Batas Toleransi} = \frac{-3,22}{20} = -0,16$$

Hasil analisis yang dilakukan didapatkan bahwa semua atribut fasilitas pelayanan penumpang bernilai negatif. Ini berarti kinerja fasilitas pelayanan penumpang yang disediakan belum memenuhi harapan penumpang. Berdasarkan Tabel III.3 diperoleh bahwa indikator yang memiliki gap diatas toleransi adalah, kondisi penyejuk udara, ketersediaan fasilitas P3K, Petugas Keamanan, dan Informasi perjalanan secara visual.

H. Analisis Diagram Kartesius

Hasil analisa dengan diagram kartesius dari hasil pengolahan data disajikan dalam diagram berikut:



1. Kuadran 1 (Kepuasan Rendah, Kepentingan Tinggi)

Pada kuadran 1 menunjukkan indikator-indikator pelayanan yang perlu diprioritaskan oleh pihak penyelenggara sarana perkeretaapian. Atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran 1 yaitu :

- a) Kondisi Penyejuk Udara (8)
- b) Ketersediaan dan kelengkapan P3K (9)
- c) Ketersediaan Petugas Keamanan (14)
- d) Informasi perjalanan secara visual (15)

2. Kuadran 2 (Kepuasan Tinggi, Kepentingan Tinggi)

Pada kuadran 2 menunjukkan indikator-indikator pelayanan yang perlu dipertahankan oleh pihak penyelenggara sarana perkeretaapian. Berikut atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran 2 yaitu:

- a) Alat Pemecah Kaca (3)
- b) Ketepatan Jadwal Kereta Api (10)
- c) CCTV (13)
- d) Petunjuk Jalur Evakuasi (17)
- e) Kursi Prioritas (20)

3. Kuadran 3 (Kepuasan Rendah, Kepentingan Rendah)

Pada kuadran 3 menunjukkan indikator-indikator fasilitas pelayanan yang masih dianggap

kurang penting bagi penumpang, sedangkan kualitas pelayanannya biasa saja atau cukup. Berikut atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran 3, yaitu :

- a) Alat Pemadam Api Ringan (1)
- b) Rem Darurat (2)
- c) Kondisi Tempat Duduk (5)
- d) Kebersihan Kereta (6)
- e) Kondisi Toilet (7)
- f) Informasi perjalanan secara audio (16)

4. Kuadran 4 (Kepuasan Tinggi, Kepentingan Rendah)

Pada kuadran 4 menunjukkan indikator-indikator fasilitas pelayanan yang dinilai tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut. Hal ini dinilai berlebihan. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran 4, yaitu :

- a) Pintu Kereta (4)
- b) Rak Bagasi (11)
- c) Nama/relasi kereta api dan operasi kereta (12)
- d) Stiker Pengaduan (18)
- e) Informasi gangguan perjalanan dari petugas (19)

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kondisi fasilitas pelayanan penumpang di KA Commuter Line Walahar saat ini yang masih menggunakan K3 Split dengan kapasitas 106 tempat duduk, jika dikomparasikan dengan ketentuan sesuai dengan SPM pada PM Nomor 63 Tahun 2019, fasilitas yang belum memenuhi atau belum sesuai dengan SPM, yaitu Petugas Keamanan, Fasilitas P3K, Fasilitas penyejuk udara, dan Fasilitas informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati.

Pada analisis tingkat kepuasan penumpang di KA Commuter Line Walahar dengan metode Service

Quality, dengan menyelisihkan angka tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan rata-rata indikator fasilitas pelayanan penumpang, didapatkan hasil fasilitas-fasilitas yang masih memiliki gap terbesar, yaitu Petugas Keamanan, Fasilitas P3K, Fasilitas penyejuk udara, dan Fasilitas informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati

V. SARAN

Diperlukan pembenahan atau penyesuaian terhadap fasilitas-fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 agar penumpang merasa aman dan nyaman pada saat menggunakan jasa pelayanan kereta api. Untuk Saat ini diperlukan pembenahan atau penyesuaian terhadap pemesanan tiket KA Commuter Line Walahar melalui KAI Access agar dapat memilih nomor kursi dan pembatasan kuota dikarenakan KA Commuter Line Walahar masih menggunakan K3 Split dengan jumlah bangku sebanyak 106. Untuk kedepannya direkomendasikan adanya penggantian sarana K3 Split menjadi KRL/KRD

VI. DAFTAR PUSTAKA

- _____, (2007). Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- _____, (2017). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 6 Tahun 2017*

Tentang penyelenggara perkeretaapian. Jakarta: Kementerian Perhubungan.

- _____, (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api.* Jakarta: Kementerian Perhubungan.

Azwar, Saifuddin. (2005). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya.* Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Intari, E. D., Suryani, I., & Septya, I. (2017). EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API BOGOR DI KOTA BOGOR, JAWA BARAT. *Jurnal Fondasi, Volume 6 No 1*, 13.

Kereta Commuter Indonesia, Jakarta. (2023). *Profil KA Commuter Line Walahar Jakarta: Kereta Commuter Indonesia*

Kotler, Philip. (2019). *Manajemen Pemasaran.* Edisi ke-11. Jakarta: Salemba empat New Jersey

Manusamy, J, Shellial. S dan Hor Wai Min. (2010). Service Quality Delivery and Its Impact on Satisfaction in The Banking Sector in Malaysia: *Internasional Journal of Innovation, Managemen and Technology.*

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer*

Perceptions and Expectations.
New York: THE TREE PRESS.

Politeknik Transportasi Darat Indonesia
– STTD.

(2022). Pedoman Penulisan
Kertas Kerja Wajib Program
Studi Diploma III Politeknik
Transportasi Darat Indonesia –
STTD. Bekasi: Politeknik
Transportasi Darat Indonesia –
STTD.

Pena. MM, Maria-Santos, D,
Tronchin, D.M.R and Melleiro, M.M.
(2013).

*The Use of The Quality Model
of Parasuraman, Zeithalm and
Berry in YThe Healt Service:
Rev Esc Enferm USP*

PT. Kereta Api Indonesia, Angkutan
Penumpang Daerah Operasional 1
Jakarta. (2023).

*Volume Penumpang dan
Realisasi Angkutan KA
Commuter Line Walahar:
Kereta Api Indonesia*

PT. Kereta Api Indonesia, Daerah
Operasional 1 Jakarta. (2023).

*JadwalPerjalanan dan
Waktu tempuh KA Commuter
Line Walahar: Kereta Api
Indonesia*

Sugiyono. (2010). Statistika untuk
Penelitian. Bandung:
Alfabeta.