

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN
TRANSPORTASI KERETA API LOKAL KEDUNG
SEPUR MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

**TUGAS AKHIR
TP62125**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Perencanaan Wilayah Dan Kota**



Disusun Oleh:

MAULANA TAUFIK ISMAIL

31202000037

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
TAHUN 2026**

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maulana Taufik Ismail
NIM : 31202000037
Status : Mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir/Skripsi saya dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Transportasi Kereta Api Lokal Kedung Sepur Menggunakan Metode Importance Performance Analysis**” adalah karya ilmiah yang bebas dari plagiasi. Jika kemudian di kemudian hari terbukti terdapat plagiasi dalam Tugas Akhir/Skripsi ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang 27 Februari 2026

Yang menyatakan,



Maulana Taufik Ismail

NIM. 31202000037

Mengetahui,

Pembimbing I

Dr.Abied Rizqi Putra Muttaqien, ST., MT., M.PWK

NIK.

HALAMAN PENGESAHAN

**“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN TRANSPORTASI
KERETA API LOKAL KEDUNG SEPUR MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS”**

Tugas Akhir diajukan kepada :
Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik
Universitas Islam Sultan Agung



MAULANA TAUFIK ISMAIL
31202000037

**Tugas Akhir ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan
diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh
gelar Sarjana Perencanaan Wilayah Dan Kota pada tanggal 26 Februari
2026**

DEWAN PENGUJI

Dr. Abied Rizqi Putra M, ST., MT., M.PWK Pembimbing.....
NIK.

Dr. Hj. Mila Karmilah, ST., MT Penguji I.....
NIK.

Ir H. Rachmat Mudiyo, MT., Ph D Penguji II.....
NIK.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik Unissula

Ketua Program Studi Perencanaan
Wilayah Kota

Dr. Abdul Rochim, S.T., M.T.
NIK.

Dr. Hj. Mila Karmilah ,ST., MT
NIK.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu,

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt.yang atas berkat rahmat dan hidayah nya sehingga penulis diberi kemudahan dan kelancaran menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Transportasi Kereta Api Lokal Kedung Sepur Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*“. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat menyelesaikan studi pada jurusan perencanaan Wilayah & Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu, memotivasi, membimbing saya dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini, antara lain :

1. Bapak Dr. Abdul Rochim, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Dr. Hj. Mila Karmilah ,ST., MT., selaku Kaprodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr.Abied Rizqi Putra Muttaqien, ST., MT., M.PWK selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya sampai akhir.
4. Ir H. Rachmat Mudyono , MT.,Ph D dan Dr. Hj. Mila Karmilah ,ST., MT selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat untuk laporan ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan wawasan selama penulis menempuh perkuliahan.
6. PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang yang telah member izin dan dukungan wawasan untuk penelitian dalam bidang kereta api.
7. Keluarga Cemara tercinta saya, Bapak Suwarno dan Ibu Kasiyem, kakak saya Dhie Anisa Suci dan Dhie Nurul Aini, adek saya Adam Malik yang selalu memberikan dukungan semangat, doa, jalan nasehat dari awal hingga akhir.
8. Teman-teman keluarga Futsal Smampur dan Varel Sandi yang telah memberi ruang untuk diskusi, bercerita dan melakukan aktivitas dan hal yang positif.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan untuk itu, kritik dan saran positif sangat diperlukan dalam penyempurnaan karya ini. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.terimakasih.

Semarang, 26 Februari 2026


MAULANA TAUFIK ISMAIL

HALAMAN PERSEMBAHAN



**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Maulana Taufik Ismail
NIM : 31202000037
Program Studi : Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN TRANSPORTASI KERETA API LOKAL KEDUNG SEPUR MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*** dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila di kemudian hari terdapat pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang 26 Februari 2026

Yang menyatakan,



Maulana Taufik Ismail

ABSTRAK

Kereta api Lokal Kedung Sepur merupakan kereta api ekonomi lokal yang melayani rute Stasiun Ngrombo – Stasiun Poncol menjadi daya tarik yang sangat besar bagi masyarakat yang akan melakukan perjalanan menuju arah Semarang dari mulai fasilitas yang baik, nyaman, aman serta keandalannya menjadikan alasan masyarakat memakai jasa transportasi tersebut dan dengan harga sangat terjangkau 10.000 per-satu perjalanan menjadikan KA Lokal Kedung Sepur menjadi moda transportasi dengan jumlah penumpang yang sangat padat. Seiring banyaknya penumpang terdapat berbagai dinamika masalah fenomena yang terjadi di dalam kereta api lokal Kedung Sepur seperti kurangnya pengarahannya informasi nomor tempat duduk tak sedikit para penumpang yang salah tempat duduk, terdapatnya penumpang yang masih berdiri ataupun tanpa nomor kursi yang tidak sesuai dengan peraturan pemerintah, kemudian beberapa penumpang mengeluh karena barang bawaan yang terlalu menumpuk dikursi karena tidak ada pengarahannya tentang bagasi sehingga tempat duduk menjadi terlalu sempit, tidak cukupnya air di toilet setelah setengah perjalanan dan sering kehabisan tiket menjelang akhir pekan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 70 responden kemudian dilakukan perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang kemudian dilakukan plotting dengan menggunakan Diagram Kartesius, yang bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang masuk dalam kuadran I, II, III, IV, yang akan digunakan untuk usulan perbaikan kepada perusahaan. Dalam penelitian ini juga menggunakan *Shoftware SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 23*. Dari hasil perhitungan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* memiliki nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 105%, dimana dapat diketahui jika nilai dari tingkat kesesuaian diatas >100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, artinya pelayanan sangat memuaskan konsumen. Kualitas layanan berdasarkan perhitungan dan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* dari 20 atribut terdapat 3 atribut pernyataan yang masuk di kuadran I. Dimana kuadran I ini memuat atribut/pernyataan yang dianggap konsumen penting tetapi pada kenyataannya atribut/pelayanan tersebut belum sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atau atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan sesuai dengan harapan konsumen, yaitu : Petugas bersedia membantu dan menolong penumpang dengan cepat dan tanggap, Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti, Petugas menginformasi dan mengarahkan nomor kursi penumpang, barang bawaan, bagasi, restorasi.

Kata kunci : Evaluasi Kinerja, Kepuasan Penumpang, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kereta api kedung sepur.

ABSTRACT

Kedung Sepur Local Train is a local economy train that serves the Ngrombo Station - Poncol Station route, which is a huge attraction for people who will travel towards Semarang, starting from good facilities, comfort, safety and reliability, which are the reasons people use these transportation services and with a very affordable price of 10,000 per trip, making Kedung Sepur Local Train a mode of transportation with a very dense number of passengers. Along with the large number of passengers, there are various dynamics of problems that occur in the Kedung Sepur local train, such as the lack of direction for seat number information, not a few passengers are in the wrong seat, there are passengers who are still standing or without seat numbers that do not comply with government regulations, then some passengers complain because the luggage is too piled up on the seat because there is no direction about luggage so that the seat becomes too narrow, there is not enough water in the toilet after half the trip and often runs out of tickets towards the weekend. This research was conducted by distributing questionnaires to 70 respondents and then calculating using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The Importance Performance Analysis (IPA) method aims to determine the value of the level of conformity between the level of importance and the level of performance which is then plotted using a Cartesian Diagram, which aims to determine which attributes are included in quadrants I, II, III, IV, which will be used for proposed improvements to the company. In this study also used Shoftware SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 23. From the calculation results of the Importance Performance Analysis (IPA) method, the average value of the suitability level is 105%, where it can be seen that if the value of the suitability level is above >100%, it means that the quality of service provided has exceeded what is considered important by customers, meaning

that the service is very satisfying for consumers. Service quality based on calculations and analysis using the Importance Performance Analysis method of 20 attributes, there are 3 statement attributes that are included in quadrant 1. Where quadrant 1 contains attributes/statements that consumers consider important but in reality these attributes/services are not in accordance with what consumers expect or attributes that require improvement and enhancement according to consumer expectations, namely: Officers are willing to help and assist passengers quickly and responsively, Officers provide clear and easy-to-understand information, Officers inform and direct passenger seat numbers, luggage, baggage, restoration.

Keywords: Performance Evaluation, Passenger Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Kedung Sepur Train.



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Sasaran Penelitian	4
1.3.1. Tujuan penelitian	4
1.3.2. Sasaran Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup	5
1.5.1. Ruang Lingkup Materi :	5
1.5.2. Ruang Lingkup Wilayah	5
1.6. Keaslian Penelitian	7
1.7. Kerangka Pikir Penelitian	14
1.8. Sistemmatika Penulisan	15

BAB II KAJIAN TEORI.....	16
2.1. Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Layanan Transportasi	16
2.2. Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi	18
2.3. Importance Performance Analysis (IPA)	20
2.4. Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1. Metode Pendekatan Penelitian	35
3.2. Metode Pelaksanaan Studi	36
3.2.1. Tahap Persiapan.....	36
3.2.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.2.4. Instrumen Penelitian	39
3.2.5. Teknik Pengolahan Data	40
3.2.6. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Profil Singkat PT Kereta Api Indonesia DAOP 4 SEMARANG.....	44
4.1.1. Visi dan Misi	44
4.2. Pengumpulan Data.....	44
4.2.1. Pengujian Kuisisioner.....	44
4.2.2. Karakteristik Responden.....	45
4.3. Pengolahan Data.....	53
4.3.1. Uji Validitas	54
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	56
4.3.3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	57
4.3.4. Evaluasi dan usulan peningkatan kualitas pelayanan	Error!
	Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jadwal KA Lokal Kedung Sepur	5
Tabel I.2 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel I.3 Perbandingan Penelitian Sejenis	13
Tabel II.1 Penilaian Skala Likert	21
Tabel II.2 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Perjalanan Menurut Permen Perhub No. PM 63 Tahun 2019	26
Tabel II.3 Matriks Teori Penelitian.....	32
Tabel II.4 Variabel, Kriteria dan Indikator Penelitian	34
Tabel III.1 Instrumen Variabel Pertanyaan	39
Tabel IV. 1 Kodefikasi Atribut Pernyataan.....	53
Tabel IV.2 Uji Validitas Data Kinerja Pelayanan Kereta Api Kedung Sepur	55
Tabel IV.3 Uji Validitas Data Kepentingan di Kedung Sepur	55
Tabel IV.4 Ketetapan Nilai Reliabilitas	56
Tabel IV.5 Hasil Uji Nilai Reliabilitas Kinerja	57
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	57
Tabel IV.7 Jumlah Responden Tingkat Kinerja di Kereta Api Kedungsepur	57
Tabel IV.8 Jumlah Responden Tingkat Kepentingan Kereta Api Kedungsepur... ..	58
Tabel IV. 9 Rekapitulasi hasil perhitungan Xi dan Yi.....	60
Tabel IV.10 Tabel Rekapitulasi perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki)	62
Tabel IV. 11 Perhitungan rata-rata kinerja X dan Rata-rata kepentingan Y	63
Tabel IV. 12 Perhitungan X Dan Y Berdasarkan Jenis Kelamin Perempuan	67
Tabel IV. 13 Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian	68
Tabel IV. 14 Pembagian Plot Atribut Pelayanan Menurut Jenis Kelamin Perempuan.....	69
Tabel IV. 15 Perhitungan X Dan Y Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-laki	70
Tabel IV. 16 Perhitungan X Dan Y Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-laki	72
Tabel IV. 17 Jumlah Penumpang Kedung Sepur 2025	74
Tabel IV. 18 Usulan Perbaikan	75
DAFTAR GAMBAR	
Gambar 1.1 Peta Rute KA Lokal Kedung Sepur.....	6
Gambar 2.1 Diagram Kartesius	24
Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian.....	35

Gambar 4 1 Grafik Presentase Jenis Kelamin	46
Gambar 4 2 Grafik Presentase Usia responden	47
Gambar 4 3 Grafik Persentase Pekerjaan Responden.....	48
Gambar 4 4 Grafik Persentase Frekuensi Responden Menggunakan Kereta Api. 49	
Gambar 4 5 Grafik Persentase Maksud Perjalanan Responden	50
Gambar 4 6 Persentase Asal Stasiun Responden.....	51
Gambar 4 7 Grafik Persentase Tujuan Stasiun Responden.....	52
Gambar 4.8 Diagram Kartesius importance Performance	65



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan bagian penting bagi kehidupan baik untuk sistem pemerintahan maupun sistem masyarakat dan perkembangan suatu wilayah perkotaan selalu diikuti dengan semakin meningkatnya kebutuhan transportasi, sarana transportasi memiliki potensi untuk mengendalikan arah dan mobilitas masyarakat untuk menuju pertumbuhan kota. (Aminah 2012). Kereta api menjadi salah satu alternatif dalam perkembangan kebutuhan alat transportasi yang memerlukan efisiensi kapasitas pengangkutan, waktu, dan ketahanan baik sarana maupun prasarana dengan keunggulan yang kompetitif yaitu mengangkut penumpang dengan jumlah yang banyak, akses cepat, hemat bahan bakar, relative aman dan nyaman (Alwie et al. 2020). PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI) sebagai penyedia tunggal layanan perkeretaapian di Indonesia memiliki peran penting dalam manajemen pengelolaan kereta api dari mulai pengembangan, peningkatan fasilitas pelayanan, kenyamanan daya angkut, kinerja pelayanan yang baik sehingga pengguna atau konsumen lebih tertarik menggunakan moda transportasi Kereta Api. (Susilowati and Agusdini 2021)

Stasiun Kereta Api Ngrombo (NBO) merupakan stasiun kelas I atau sedang yang berada di Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang. Stasiun Ngrombo melayani perjalanan kereta api antarkota maupun lokal yang dilayani kereta api berbagai kelas, mulai dari kelas eksekutif seperti KA Sembrani, campuran seperti KA Gumarang, ekonomi seperti KA Kertajaya, dan juga lokal yaitu KA Kedung Sepur dan KA Blora Jaya. Kereta api Lokal Kedung Sepur merupakan kereta api ekonomi lokal yang melayani rute Stasiun Ngrombo – Stasiun Poncol menjadi daya tarik yang sangat besar bagi masyarakat yang akan melakukan perjalanan menuju arah Semarang dari mulai fasilitas yang baik, nyaman, aman serta keandalannya menjadikan alasan masyarakat memakai jasa transportasi tersebut dan dengan harga sangat terjangkau 10.000 per-satu perjalanan menjadikan KA Lokal Kedung Sepur menjadi moda transportasi dengan jumlah penumpang yang sangat padat, Jumlah penumpang di bulan Agustus hingga Desember tahun 2022 adalah sebanyak 1558 penumpang, 3440 penumpang, 10.392 penumpang, 13.838

penumpang, dan 16.870 penumpang (PT. KAI Daop IV Semarang, 2023), peningkatan jumlah penumpang ini terjadi terlebih saat menjelang akhir pekan. Pertumbuhan jumlah penumpang yang menggunakan kereta api sebagai moda transportasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di suatu stasiun kereta api sehingga baik buruknya kinerja pelayanan sangat berpengaruh terhadap nilai kepuasan pengguna (Alwie et al. 2020).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan (Kotler dan Keller 2014). Kepuasan yang dirasakan seseorang akan memberikan dampak terhadap perilaku penggunaan kembali secara terus menerus sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Mahdalena et al. 2019). Artinya kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan (Ruhimat. 2008). Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui (Hartono. 2006).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi Kereta Api Lokal Kedung Sepur terhadap kinerja pelayanannya. Karena dilihat dari hasil observasi lapangan didapatkan gejala atau fenomena yang terjadi di dalam kereta api lokal Kedung Sepur seperti kurangnya pengarahan informasi nomor tempat duduk tak sedikit para penumpang yang salah tempat duduk, terdapatnya penumpang yang masih berdiri ataupun tanpa nomor kursi yang tidak sesuai dengan peraturan pemerintah, kemudian beberapa penumpang mengeluh karena barang bawaan yang terlalu menumpuk dikursi karena tidak ada pengarahan tentang bagasi sehingga tempat duduk menjadi terlalu sempit, tidak cukupnya air di toilet setelah setengah perjalanan dan sering kehabisan tiket menjelang akhir pekan. Untuk itu evaluasi mengenai kinerja pelayanan yang ada di kereta api lokal Kedung Sepur perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana jasa transportasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh penumpang sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku dan sejauh mana KA Kedung Sepur memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pengguna.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Transportasi Kereta Api Lokal Kedung Sepur Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*”. Dalam penelitian ini pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner *simple random sampling* atau objek seluruh penumpang KA Lokal Kedung Sepur dengan menggunakan beberapa atribut kualitas pelayanan di dalam kereta yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan antara lain : Keselamatan & Keamanan, Daya Tanggap, Keandalan, Sarana Fisik, Kenyamanan, Kemudahan. Ruang lingkup yang tertuju pada pelayanan yaitu pelayanan yang terdapat di dalam kereta yang akan diukur kinerjanya, antara lain: fasilitas dan kondisi di dalam KA Lokal Kedung Sepur, pelayanan oleh petugas di dalam kereta KA Lokal Kedung Sepur.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan kinerja pelayanan dan membandingkan sampai sejauh mana kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif dan memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain yaitu menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah (Munthe 2017). Dengan demikian hasil dari penilaian tingkat kepuasan penumpang ini akan membantu dalam merekomendasikan apa yang dapat ditingkatkan atau dipertahankan kinerja pelayanannya dan mengatasi keluhan yang disampaikan oleh penumpang agar menjaga kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan KA Lokal Kedung Sepur.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari pernyataan pada uraian dalam latar belakang maka rumusan permasalahan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen/pengguna dalam menggunakan KA Lokal Kedung Sepur.

1.3. Tujuan dan Sasaran Penelitian

1.3.1. Tujuan penelitian

1. Mengetahui besarnya tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan dalam menggunakan KA Lokal Kedung Sepur
2. Mencari unsur-unsur yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

1.3.2. Sasaran Penelitian

Sasaran dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan di dalam Kereta Api Lokal Kedung Sepur
2. Data yang diperoleh menggunakan penyebaran kuesioner
3. Teknik kuesioner menggunakan *simple random sampling* atau pengambilan data secara acak kepada seluruh penumpang KA Lokal Kedung Sepur.
4. Metode yang digunakan Importance Performance Analysis (IPA).

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang didapat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
 - a. Memberikan pengetahuan bagi penulis dalam ilmu penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
 - b. Memberikan pengalaman yang nyata bagi penulis dalam menganalisis dan menyelesaikan masalah transportasi khususnya moda kereta api.
2. Bagi Universitas
Sebagai tambahan dan evaluasi di bidang akademik mengenai transportasi sehingga bisa menjadi perhitungan untuk kurikulum baru.
3. Bagi Instansi

- a. Memberikan tambahan ide-ide baru terkait dalam pengembangan dan pengelolaan transportasi Kereta Api.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan bagi penyedia jasa transportasi kereta api dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan harapan konsumen.
4. Bagi Umum

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi, pengetahuan dan bahan perbandingan bagi penelitian berikutnya.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penyusunan laporan ini meliputi ruang lingkup substansi (materi) dan ruang lingkup teritorial (wilayah).

1.5.1. Ruang Lingkup Materi :

Ruang Lingkup substansi (Materi) dalam studi ini meliputi :

1. Penelitian ini dilakukan di Kereta Api Lokal Kedung Sepur
2. Kajian yang dilakukan tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa kereta api lokal kedung sepur
3. Data yang digunakan merupakan data hasil penelitian yang terdiri dari observasi, *interview* atau wawancara, kuesioner, data dari perusahaan dan dokumentasi yang dilakukan di Kereta Api Lokal Kedung Sepur.
4. Metode yang digunakan untuk mengetahui persepsi penumpang terkait fasilitas fisik adalah metode *Importance Performance Analysis*

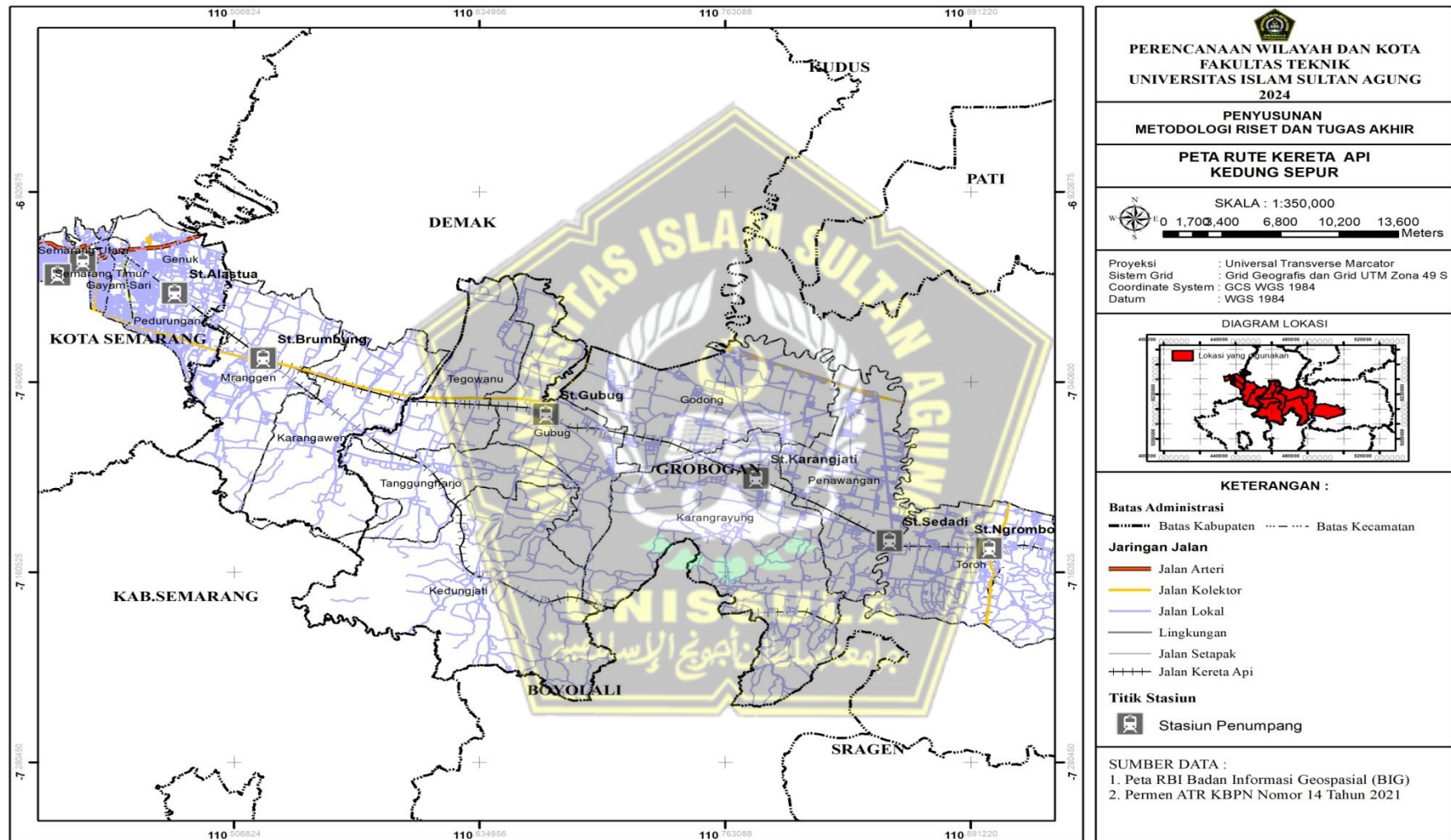
1.5.2. Ruang Lingkup Wilayah

Wilayah kajian adalah Jadwal, ruas rute dan stasiun pemberhentian yang dilalui KA Lokal Kedung Sepur.

Tabel I.1 Jadwal KA Lokal Kedung Sepur

STASIUN	KEDUNG SEPUR 495		KEDUNG SEPUR 497	
	DATANG	BERANGKAT	DATANG	BERANGKAT
Ngrombo	-	09.55	-	17.05
Sedadi	10.05	10.07	17.15	17.17
Karangjati	10.21	10.42	17.30	17.32
Gubug	10.59	11.01	17.49	17.51
Brumbung	11.20	11.22	18.10	18.12
Alastua	11.31	11.33	18.22	18.24
Semarang Tawang	11.43	11.50	18.35	18.39
Semarang Poncol	11.57	-	18.47	-

Sumber: DAOP IV Semarang 2025



Gambar 1.1 Peta Rute KA Lokal Kedung Sepur

1.6. Keaslian Penelitian

Pada sub bab ini akan menjelaskan beberapa penelitian jurnal atau Tugas akhir mengenai **Analisis Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis)**.

Tabel I.2 Keaslian Penelitian

No.	Judul dan Nama Peneliti, Tahun	Nama Jurnal (Vol.No.)	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Output Hasil Penelitian
1.	Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA), Hermawan R, Bambang R.Azhar (2015).	Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota, Biro Penerbitan Planologi Undip, Vol 11 (4) 2015.	Kuantitatif	Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan prioritas utama tingkat kepuasan pengguna jasa kepada penyedia jasa di Stasiun Bogor DAOP I Jakarta terhadap peningkatan pelayanan dan fasilitas di Stasiun Bogor.	Rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan Stasiun Bogor dinilai dari hasil perhitungan CSI (<i>customer satisfaction index</i>) didapat nilai 62% yang mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna jasa terpenuhi terhadap pelayanan di Stasiun Bogor dan termasuk dalam kategori cukup puas.
2.	Analisis Kepuasan Pengguna Kereta Api Ekonomi Maharani Rute Surabaya-Semarang Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi), Dwi S, Theresia Maria C.A. Pristian (2021).	Jurnal ITATS Seminar Teknologi Perencanaan, perancangan, lingkungan, dan infrastuktur II 2021.	Deskriptif-Kuantitatif	Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui karakteristik dan tingkat kepuasan penumpang kereta api ekonomi Maharani rute Surabaya – Semarang.	Hasil analisis tingkat kepuasan penumpang KA Maharani rute Surabaya-Semarang dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) adalah 82% dan masuk dalam kategori Sangat Puas. hampir semua penumpang merasa sangat puas dalam pelayanan kereta api maharani. Responden di dominasi oleh pelajar dan mahasiswa

No.	Judul dan Nama Peneliti, Tahun	Nama Jurnal (Vol.No.)	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Output Hasil Penelitian
3.	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Moda Transportasi <i>Commuter Line</i> Stasiun Bogor, Cahya A, Prima Jiwa . Tigar (2024).	Jurnal Artesis, Vol. 4, No.1 2024.	Kuantitatif	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan tingkat pelayanan <i>Commuter Line</i> rute Bogor-Manggarai berdasarkan pengguna dan Masyarakat dan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan commuter line rute Bogor-Manggarai	Hasil penelitian ini terdapat tingkat kepuasan pengguna jasa, dimana pengguna jasa merasa puas secara khusus terutama pada kinerja nomor 24 (Ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di stasiun) dengan memperoleh persentase kenyataan dan harapan sebesar 99,291%.
4.	Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> , Kusumadewa N, Hanif (2022).	Ripository UII	Kuantitatif	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja fasilitas di Stasiun Ngrombo berdasarkan SPM sesuai peraturan pemerintah yang berlaku dan kinerja fasilitas berdasarkan metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>), sehingga dapat diidentifikasi alternatif solusi perbaikannya.	Hasil Metode IPA jenis pelayanan yang menjadi prioritas utama yaitu ruang tunggu yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas dan tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4, sedangkan prioritas rendah yaitu layanan penjualan tiket baik manual maupun <i>vending machine</i> dan fasilitas layanan penumpang.
5.	Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Intermoda Di Stasiun Kereta Api Madiun,	ITS Ripository 22101-S2 Mater Theses 2018.	Kuantitatif	Studi ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan harapan penumpang terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola stasiun serta	Hasil dari analisis penumpang merasa puas dengan tingkat kepuasan dan harapan sebesar 0,706 dan untuk inter moda tingkat kepuasan penumpang 0,622. Namun beberapa atribut yang kinerjanya kurang yaitu naik turun

No.	Judul dan Nama Peneliti, Tahun	Nama Jurnal (Vol.No.)	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Output Hasil Penelitian
	Leliana, Arinda (2018).			intermoda yang ada di stasiun Madiun.	tinggi peron dan lantai kereta, fasilitas penyandang cacat, kurangnya informasi dalam bentuk visual, serta ketersediaan tempat parkir.
6.	Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Proses Distribusi CPO di Sumatra Utara, (Gustami Harahap, Mitra Mustika.Yogi Indra (2019).	Jurnal Ilmiah Pertanian (JIPERTA), VOL.1 (2) 2019.	Kuantitatif	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa PT KAI di Divre 1 Sumatra Utara dalam pendistribusian CPO dan untuk mengetahui variabel paling dominan terhadap kepuasan pengguna jasa Kereta Api Indonesia.	Hasil penelitian ini berdasarkan analisis linear berganda dalam uji berdasarkan tingkat signifikansi diperoleh F hitung yaitu sebesar 5.487 dengan nilai sig = 0,005. Karena nilai sig = 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara bersama-sama atau secara simultan mempunyai pengaruh yang kuat (signifikan) terhadap peningkatan kepuasan pengguna jasa
7.	Analisis Kepuasan Pelanggan Kereta Api Penataran, Dhio R, Nurani Hartatik (2023).	Student Scientific Creativity Juurnal (SSCJ), Vol. 1 No. 4 2023.	Kuantitatif	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan kereta api Penataran.	Hasil Penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear menunjukkan lima variabel yang digunakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan memiliki kontribusi sebesar 70.8% terhadap kepuasan pelanggan.

No.	Judul dan Nama Peneliti, Tahun	Nama Jurnal (Vol.No.)	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Output Hasil Penelitian
8.	Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi, Syah, Nurul (2019).	Jurnal GOVERNANSI, Vol. 5 No. 1 2019.	Kuantitatif	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan ada pada Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi.	Hasil dari penelitian ini diperoleh angka penilaian untuk variabel X yaitu 3,84 dengan kriteria penilaian baik dan variabel Y adalah 3,83 kriteria baik. Uji korelasi Spearman Rank diperoleh nilai korelasi sebesar 0,674. Nilai korelasi 0,674, adalah kuat dengan arah hubungan positif, artinya hubungan yang searah.
9.	Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Angkutan Kereta Api Sri Lelawangsa, Christover Z.T.S, Anthoni (2017).	Ripository uma	Kuantitatif	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan tingkat pelayanan yang telah disajikan pihak kereta api Sri Lelawangsa terhadap standar pelayanan minimum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 Tahun 2011.	Hasil penelitian ini telah ditentukan standar pelayanan. Prioritas pelayanan yang telah ditentukan juga dikelompokkan yaitu: kelompok X1 (ketepatan jadwal KA; fungsi keselamatan di stasiun dan diperjalanan). Kelompok X2 (fasilitas ruang tunggu, toilet dan tempat ibadah diterminal; kemudahan naik turun penumpang; sirkulasi udara dan penerangan serta toilet di kereta), serta kelompok X3 (tarif dan ketersediaan tempat duduk).

No.	Judul dan Nama Peneliti, Tahun	Nama Jurnal (Vol.No.)	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Output Hasil Penelitian
10.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt.Kai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kereta Api Lokal Kedung Sepur Di Stasiun Ngrombo Grobogan), Mahadalena, Farida (2019).	UMS Ripository/Publikasi ilmiah UMS	Eksplanatori	Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel Kualitas Pelayanan di PT.KAI Stasiun Ngombo Grobogan yang terdiri dari : <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.	Berdasarkan hasil penelitian untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan diketahui bahwa <i>Reliability</i> diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,122 dan nilai signifikansi 0,047 < 0,05 sehingga <i>reliability</i> berpengaruh <i>significant</i> terhadap kepuasan pelanggan. <i>Responsiveness</i> diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,233 dan nilai signifikansi 0,004 < 0,05 sehingga <i>responsiveness</i> berpengaruh <i>significant</i> terhadap kepuasan pelanggan
11.	Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima Di Stasiun Gubeng Pada Saat Penerapan <i>New Normal</i> , Aulia, Nugroho (2023).	Jurnal Perencanaan dan Rekayasa Sipil, Vol.06, No.1, 2023.	Deskriptif-Kuantitatif	Penelitian ini bertujuan mengetahui ketinggian rasa puas penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Eksekutif Bima pada Stasiun Gubeng saat penerapan <i>New Normal</i> . Rasa puas ataupun tidak dari penumpang yakni terdapatnya perbedaan antara harapan serta kinerja yang dirasakannya.	Hasil penelitian antara nilai kinerja dan harapan pada saat penerapan <i>New Normal</i> di Stasiun Gubeng yakni 97,56%, ialah kecepatan serta ketepatan pada penjadwalan keberangkatan kereta api. Sedangkan di Kereta Api Eksekutif Bima kesesuaian yang terbesar adalah 98,19%, yaitu ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait gangguan perjalanan kereta api.

No.	Judul dan Nama Peneliti, Tahun	Nama Jurnal (Vol.No.)	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Output Hasil Penelitian
12.	Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Stasiun Kereta Api Semarang Poncol (Daop Iv Semarang), Herbasuki, AUFARUL, MEISYAH (2015).	Hurnal Of Publik Policy and Management Review UNDIP, Vol.4, No.2, 2015.	Deskriptif-Kuantitatif	Mengetahui besarnya tingkat kepuasan pelanggan di Stasiun Semarang Poncol. Mencari unsur-unsur yang perlu di prioritaskan dalam	Berdasarkan hasil penelitian penulis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi : Dimensi tangible (bukti langsung) masuk pada kategori tidak memuaskan. Dimensi reliability (keandalan), Dimensi assurance (jaminan), Dimensi emphathy (empati). Dimensi responsiveness (daya tanggap) masuk dengan kategori Sangat Memuaskan
13.	Analisis Kepuasan Konsumen Di Pt. Kereta Api Indonesia Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (Studi Kasus Pt. Kereta Api Indonesia Pada Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta), Rudi, Eko (2017).	Ripository UII	Kuantitatif	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja yang kemudian dilakukan plotting dengan menggunakan Diagram Kartesius.	Dari hasil perhitungan metode Importance Performance Analysis (IPA) memiliki nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 83,61%, dimana dapat diketahui jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100%, atau berada pada ranges 80 - 100 dapat dikatakan sudah baik.

Berdasarkan tabel keaslian penelitian diketahui bahwa penelitian tersebut memiliki kedudukan dan kesamaan dalam focus penelitian serta kesamaan peninjauan aspek, adapun deskripsinya sebagai berikut :

Tabel I.3 Perbandingan Penelitian Sejenis

Judul dan Nama Peneliti	Objek Penelitian	Metode Penelitian	Variabel penelitian	Perbedaan
Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus PT.Kereta Api Indonesia Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta). Eko Rudi Setiawan M (2017)	Stasiun Lempuyangan Yogyakarta	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). (Kuantitatif)	1. Sarana Fisik 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan Empati	Objek penelitian
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. KAI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kereta Api Lokal Kedung Sepur di Stasiun Ngrombo Grobogan). Farida Mahdalena (2019)	Stasiun Ngrombo Grobogan.	Metode analisis data regresi linier ganda. (Eksplanatory research)	1. Reliability 2. Responsiveness 3. Assurance 4. Empathy 5. Tangibles	1. Objek penelitian 2. Metode analisis data
Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> . (Hanif Kusumadewa N 2022)	Stasiun Ngrombo Grobogan	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). (Kuantitatif)	1. Keselamatan 2. Keamanan 3. Keandalan 4. Kenyamanan 5. Kemudahan 6. Kesetaraan	Objek Penelitian
Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Transportasi Kereta Api Lokal Kedung Sepur Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> . (Maulana Taufik Ismail)	Kereta Api Lokal Kedung Sepur	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). (Kuantitatif)	1. Keselamatan&Keamanan 2. Daya Tanggap 3. Keandalan 4. Sarana Fisik 5. Kenyamanan 6. Kemudahan	-

Dalam tabel perbandingan penelitian menjelaskan tentang kesamaan terkait studi yang diambil yaitu analisis kepuasan pengguna kereta api dengan beberapa metode yang dilakukan dengan objek penelitian yang di uji melalui variabelnya masing-masing.

1.7. Kerangka Pikir Penelitian



1.8. Sistemmatika Penulisan

Untuk lebih terstrukturnya penelitian dan pelaporannya, Tugas Praktikum Metris ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini memuat kajian literatur deduktif dan induktif yang dapat membuktikan bahwa topik yang diangkat memenuhi syarat dan kriteria yang telah dijelaskan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi Metode pendekatan, Tahapan penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

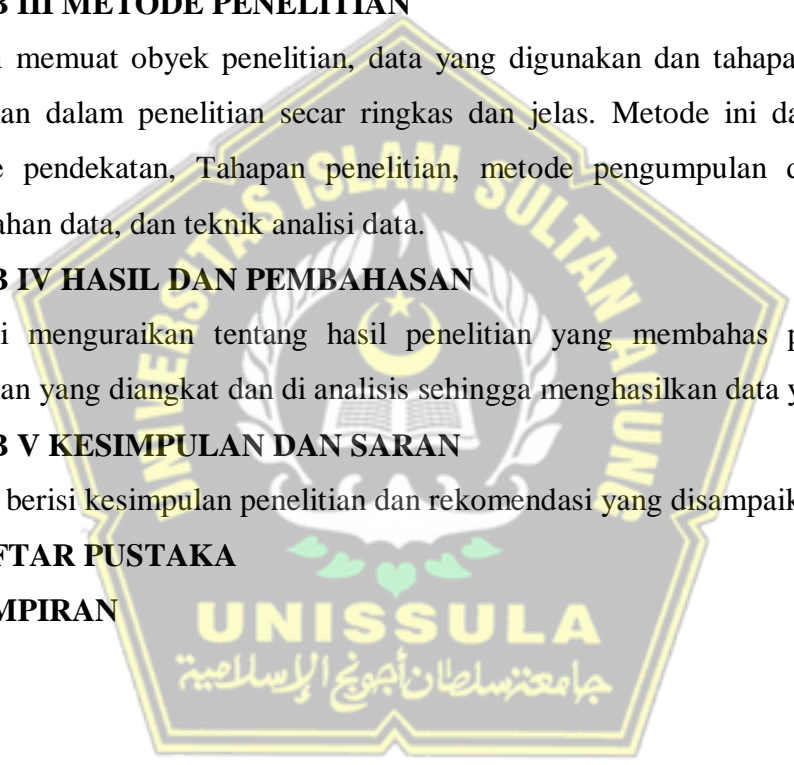
Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang membahas permasalahan penelitian yang diangkat dan di analisis sehingga menghasilkan data yang relevan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian dan rekomendasi yang disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Layanan Transportasi

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa (Astuti 2007). Sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan, kepuasan pelanggan terutama dibidang jasa menjadi keharusan agar perusahaan tetap sukses. Kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh harga, pelanggan akan membandingkan seberapa besar harga dengan sebanding pelayanannya, jika produk/jasa yang mempunyai harga yang relatif lebih rendah namun memiliki kualitas yang baik, maka pelanggan akan merasa puas (Susilowati and Agusdini 2021). Kepuasan pelanggan angkutan kereta api dibagi menjadi dua komponen yaitu kepuasan terhadap pelayanan stasiun kereta api dan kepuasan terhadap pelayanan selama perjalanan dengan beberapa faktor yang menjadi bahan analisis sebagai berikut (Eurobarometer 2013).

- a. Kepuasan terhadap pelayanan di stasiun (informasi perjalanan, kemudahan mendapatkan tiket, adanya mekanisme pengaduan/ keluhan pengguna, kebersihan dan pemeliharaan).
- b. Kepuasan terhadap pelayanan di perjalanan (frekuensi kereta, ketepatan waktu dan keandalan, ketersediaan tiket terusan, ketersediaan informasi perjalanan, petugas pelayanan di kereta, kebersihan, akses ke stasiun).

(Alwie et al. 2020) Dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja fasilitas di Stasiun Ngrombo berdasarkan SPM sesuai peraturan pemerintah yang berlaku dan kinerja fasilitas berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) menghasilkan pengecekan kondisi eksisting pada Stasiun Ngrombo berdasarkan Standar Pelayanan Minimum telah memenuhi 81,3% parameter atau jenis pelayanan yang diatur dalam Permenhub. Nomor PM 63 Tahun 2019. Terdapat 26 dari 32 jenis pelayanan yang sudah sepenuhnya terpenuhi. Berdasarkan analisis data menggunakan metode IPA, diperoleh hasil yaitu atribut atau jenis pelayanan yang perlu diperbaiki dalam jangka pendek dan jangka panjang adalah atribut yang masuk kedalam kuadran I dan kuadran III. Atribut yang masuk kedalam kuadran I atau menjadi prioritas utama diantaranya

adalah tersedianya area tunggu yang dilengkapi tempat duduk prioritas (P8) dan tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4 (P17), sedangkan atribut yang termasuk kedalam kuadran III atau prioritas rendah adalah layanan penjualan tiket baik manual maupun *vending machine* (P6) dan tersedia fasilitas pelayanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan (P16).

(Mahdalena et al. 2019) Melakukan penelitian terhadap pengaruh kualitas pelayanan stasiun ngrombo terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*. Berdasarkan hasil penelitian untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan diketahui bahwa *Reliability* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,122 dan nilai signifikansi $0,047 < 0,05$ sehingga *reliability* berpengaruh *significant* terhadap kepuasan pelanggan. *Responsiveness* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,233 dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ sehingga *responsiveness* berpengaruh *significant* terhadap kepuasan pelanggan. *Assurance* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,238 dan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ sehingga *assurance* berpengaruh *significant* terhadap kepuasan pelanggan. *Empathy* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,138 dan nilai signifikansi $0,023 < 0,05$ sehingga *empathy* berpengaruh *significant* terhadap kepuasan pelanggan. *Tangibles* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,125 dan nilai signifikansi $0,033 < 0,05$ sehingga *tangibles* berpengaruh *significant* terhadap kepuasan pelanggan.

(Unique 2016) Melakukan penelitian terhadap stasiun Semarang Poncol DAOP IV Semarang untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan indikator beberapa dimensi dari Zeithaml (dalam Yamit 2001:89) yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance*. Berdasarkan hasil penelitian penulis tingkat kepuasan pelanggan PT.KAI di Stasiun Semarang Poncol (DAOP IV Semarang) masuk pada kategori memuaskan, dengan kategori kepuasan pelanggan sebagai berikut : Dimensi *tangible* (bukti langsung) masuk pada kategori tidak memuaskan, dimensi *reliability* (keandalan) masuk pada kategori sangat memuaskan, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) masuk pada kategori memuaskan, dimensi *assurance* (jaminan) masuk pada kategori sangat memuaskan, dimensi *empathy* (empati) masuk dalam kategori sangat memuaskan.

2.2. Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi

Moda transportasi kereta api menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk bepergian ke kota tujuan, selain memberikan kenyamanan kereta api juga menyediakan fasilitas dan pelayanan yang baik bagi penumpang (Mahdalena et al. 2019). Seiring dengan meningkatnya masyarakat dalam menggunakan kereta api, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berupaya meningkatkan pelayanan kepada para pelanggannya. Pelayanan yang di harapkan pelanggan didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau dan komunikasi eksternal (iklan sebagai bentuk promosi) (Riyanto and Riyanto 2016). Dimensi kualitas pelayanan dibentuk melalui perbandingan antara dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang benar-benar mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sebenarnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*) (Cahya Andika and Jiwa Osly 2024). Parasuraman, et. al (1988), mendefinisikan lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh industri jasa sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*tangibles*), adalah bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Harapan dari suatu pelayanan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi (Leliana 2018). Zakiah dkk (2016) menyatakan kualitas pelayanan yang menyangkut unsur-unsur layanan seperti

kenyamanan, perilaku penumpang, keindahan, dan kebersihan serta harga yang harus dibayar oleh pengguna transportasi. Taufan dan Widyastuti, (2017) menyimpulkan terdapat enam dimensi kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk melakukan atau melaksanakan jasa dan menyajikan layanan yang konsisten, segera dan tepat waktu sesuai jadwal dan memuaskan. Seperti memberikan pelayanan sesuai janji dan tepat waktu, memberikan informasi akurat kepada konsumen, pertanggung jawaban tentang penanganan pelayanan.

2. Ketanggapan (*responsiveness*)

Pelayanan yang memberikan jasa yang dibutuhkan dan kemudahan yang ditujukan pada konsumen. Seperti memberikan pelayanan yang cepat, kerelaan untuk membantu atau menolong konsumen, siap dan tanggap untuk merespon permintaan konsumen.

3. Jaminan, kenyamanan (*assurance*)

Jaminan yang diberikan meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan kepada konsumen. Seperti karyawan yang sopan terhadap konsumen, membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan.

4. Empati, perhatian (*empathy*)

Sikap perusahaan dalam memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian individu, ramah dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.

5. Berwujud, nyata (*tangibles*)

Tersedianya fasilitas fisik/penampilan fasilitas fisik yang menarik, yang paling nyata dan terlihat meliputi: peralatan perlengkapan yang moderen, Fasilitas yang menarik, serta petugas yang inovatif tanggap dan ramah.

6. Aksesibilitas, kemudahan (*accessibility*).

Kemudahan dalam mengakses dan informasi adanya angkutan lanjutan. Atribut dimensi ini meliputi informasi stasiun yang dilewati/disinggahi, informasi adanya angkutan lanjutan angkutan umum, informasi audio dan visual didalam angkutan umum.

2.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah pengukuran ketinggian kualitas pelayanan yang sudah diberikan dari sebuah jasa (transportasi), selanjutnya dilakukan perbandingan melalui ketinggian harapan pelanggan (Syavila, A., & Utomo 2023). *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik analisis atau teknik untuk membandingkan penilaian kinerja/pelayanan yang didapatkan pengguna jasa dimana pengguna jasa/responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*) (Riyanto and Riyanto 2016).

Importance Performance Analysis (IPA) terdiri dari dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap), analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kepentingan relatif atribut dengan kepuasan konsumen terhadap atribut tersebut, uji ini dilakukan guna menguji apakah terdapat kesenjangan (gap) antara harapan dengan persepsi dalam variabel yang dianalisis. Pengukuran kesenjangan yang dimaksud adalah kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Munthe 2017). (Cahya Andika and Jiwa Osly 2024) menegaskan bahwa analisis ini akan menghasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan pelaksanaannya. Teknik (*Importance Performance Analysis*) IPA digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dengan persepsi yang terdapat pada pengujian kelompok sampel yang sama dengan kuesioner dan responden yang sama, yang selanjutnya diolah ke dalam suatu diagram kartesius (Maharani, 2016). (Leliana 2018) menjelaskan dalam penelitiannya untuk mengukur hasil kepentingan dan kepuasan responden dalam hal atribut layanan kenyataan dan harapan/kepentingan menggunakan skala likert mulai dari “sangat baik”(=5) sampai “tidak baik”(=1) dan “sangat penting”(=5) sampai “tidak penting”(=1) dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan

atau pernyataan. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative (Sugiyono, 2017). Dengan demikian skala likert nanti berfungsi dalam kuesioner atau riset berupa survey dengan fenomena sosial yang telah ditentukan didalam kuesioner yang disebut dengan variabel yang menjadi tolak ukur pernyataan dan penelitian ini nanti menggunakan teknik *measurement by scales* yaitu pengukuran sikap secara langsung kepada yang bersangkutan dengan menggunakan skala tersebut sehingga menghasilkan nilai skala sikap para responden.

Tabel II.1 Penilaian Skala Likert

No.	Kinerja	Kepentingan	Nilai
1.	Sangat Baik	Sangat Penting	4
2.	Baik	Penting	3
3.	Kurang Baik	Kurang Penting	2
4.	Tidak Baik	Tidak Penting	1

Sumber : Sugiyono, 2017

Dalam analisis data variabel yang digunakan yaitu dari diagram kartesius *Importance Performance Analysis* yang merupakan suatu diagram yang dibagi menjadi 4 (empat) bagian dan dibatasi oleh 2 (dua) buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (x,y), dimana x merupakan rata-rata dari rata-rata skor penilaian kinerja, sedangkan y merupakan rata-rata dari skor harapan kepentingan pengguna jasa. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kepuasan dan harapan penumpang yang merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu perubahan pelayanan bagi pengguna terhadap kinerja pelayanan.

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

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat harapan/kepentingan pelayanan

Perlu diketahui bahwa perhitungan X_i (skor penilaian kinerja) dan Y_i (skor penilaian tingkat kepentingan) diperoleh dari perhitungan sebagai berikut :

X_i = Diperoleh dari hasil perkalian jumlah responden dengan bobot penilaiannya

Y_i = Diperoleh dari hasil perkalian jumlah responden dengan bobot penilaiannya

Menurut (Wisudawati et al. n.d.) berikut adalah kriteria penilaian tingkat kesesuaian responden:

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

Setelah mengetahui kepentingan dan kinerja semua responden, langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata dari tiap keatributan, melalui persamaan dengan rumus :

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

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

Keterangan :

$\sum x_i$ = Elemen dari x_i /hasil perhitungan skor penilaian kinerja

$\sum y_i$ = Elemen dari y_i /hasil perhitungan skor penilaian kepentingan

\bar{X} = Skor nilai rata-rata tingkat kinerja

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

n = Jumlah responden

Diagram kartesius adalah diagram yang memiliki 4 bagian dengan dibatasi oleh dua garis yang memotong titik X dan Y secara tegak lurus, di mana X adalah rata-rata bobot atribut untuk tingkat kinerja dan Y adalah bobot semua faktor rata-rata tingkat derajat, untuk menghitung semua keatributan rata rata melalui persamaan dengan rumus :

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum xi}{k}$$

$$\bar{Y}_1 = \frac{\sum yi}{k}$$

Keterangan :

\bar{X}_1 = Rata-rata skor tingkat kinerja dari seluruh atribut

\bar{Y}_1 = Rata-rata dari skor tingkat harapan seluruh atribut

k = Banyaknya atribut/jumlah faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja/kepuasan penumpang.

Hasil perhitungan tersebut diletakkan dalam kuadran yang ada di dalam diagram kartesius tersebut, empat kuadran ini akan menjadi strategi apa yang harus dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang baik, tergantung apa yang menjadi penilaian konsumen atas produk/jasa dengan penjelasan 4 kuadran dibawah ini yaitu :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja yang rendah, sehingga kenyataanya belum sesuai dengan harapan pengguna dan memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan kinerja yang relatif tinggi pula. Item yang termasuk dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna jasa sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Wilayah ini memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan tingkat kepuasan kinerjanya juga relatif rendah. Item yang termasuk dalam kuadran ini memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan bagi konsumen/pengguna.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Item-item yang dimuat dalam wilayah kuadran ini yaitu dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah yang bagi konsumen/pengguna tidak penting bukan prioritas yang dibenahi tetapi perusahaan tetap mengadakan melaksanakannya dengan baik sehingga biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dikurangi untuk menghemat biaya pengeluaran.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

2.4. Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api

Kinerja pelayanan adalah prestasi, pelaksanaan, pencapaian atau hasil kerja dalam bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Lewis dan Booms (2015), menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur pada tiga tingkatan; jika pelayanan yang dirasakan terbukti lebih rendah dari layanan yang diharapkan, pelanggan tidak puas. jika layanan yang dirasakan sama dengan layanan yang diharapkan, pelanggan cenderung cukup puas, dan jika layanan yang dirasakan lebih tinggi dari layanan yang diharapkan, pelanggan sangat puas (Leliana 2018). Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa, tingkat kepuasan pengguna dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (performance) yang dirasakan pelanggan dengan harapan mereka terhadap kualitas layanan jasa atau produk (Susilowati and Agusdini 2021).

Menurut Tjiptono (2007) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan dan kinerja pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur dapat diwujudkan dengan adanya acuan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Terdapat beberapa kriteria variabel dan indikator kualitas pelayanan di dalam kereta saat perjalanan untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut (Munthe 2017) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan terdapat 5 kriteria antara lain :

1. Sarana Fisik adalah bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (realbility), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
5. Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kriteria pengguna sangat penting untuk pemenuhan kebutuhan yang diinginkan agar tercapai secara maksimal. Definisi kualitas kinerja pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaian untuk mrngimbangi loyalitas konsumen, terdapat 6 kriteria yang baik dan yang diinginkan oleh pelanggan menurut (Alwie et al. 2020) antara lain :

1. Keselamatan yakni informasi ketersediaan peralatan penyelamatan dan informasi fasilitas kesehatan.
2. Keamanan yakni Informasi keamanan dan ketersediaan fasilitas keamanan.
3. Kehandalan adalah kemampuan untuk melakukan atau melaksanakan jasa dan menyajikan layanan yang konsisten, segera dan tepat waktu sesuai jadwal.

4. Kenyamanan adalah jaminan yang diberikan meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan kepada konsumen.
5. Kemudahan yakni kemudahan dalam mengakses dan informasi. Seperti informasi stasiun dilewati/disinggahi, informasi adanya angkutan lanjutan angkutan umum, informasi audio dan visual didalam kereta api.
6. Kesetaraan terciptanya kesetaraan bagi semua konsumen bagi fasilitas maupun pelayanan.

Kriteria2 tersebut diharapkan menjadi tolak ukur untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa pelayanan transportasi kereta api. Pemerintah juga telah membuat peraturan tentang standar pelayanan minimum sebagai ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan, dibawah ini adalah peraturan pemerintah terkait SPM angkutan orang dengan kereta api dalam perjalanan diatur dalam Permenhub. No. PM 63 Tahun 2019 sebagai berikut :



Tabel II.2 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Perjalanan Menurut Permen Perhub No. PM 63 Tahun 2019

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak ukur	Keterangan
1.	Keselamatan				
a.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain : • 1 (Satu) APAR perkereta dengan ukuran minimal 3 kg yang terawatt baik • Tombol Darurat • Peralatan pendukung antara lain : pemecah kaca, tombol/tuas pembuka pintu otomatis. (bagi sarana yang sudah dilengkapi pintu otomatis) • Petunjuk yang jelas tentang tata cara evakuasi melalui media visual dan audio 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya petunjuk yang jelas untuk penggunaan fasilitas keselamatan • APAR belum kadaluarsa dan dilengkapi indikator petunjuk jarum tekanan berwarna hijau • APAR dioperasikan oleh petugas/awak KA • Alat pemecah kaca disediakan untuk jendela kereta yang tidak bisa dibuka, dan disesuaikan kondisi spektrum saranan
b.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan pertama pada kecelakaan) mudah terlihat dan terjangkau • Minimal 1 (satu) set perlengkapan P3K yang tersedia dalam tiap kereta atau 1 (satu) set dibawa petugas pengamanan Dan dimasing-masing kabin masinis. 	Perlengkapan P3K dapat digunakan oleh siapa saja yang membutuhkan.
c.	Pintu kereta	Pintu keluar atau masuk	Kondisi	Pintu berfungsi dengan baik.	Pintu dengan system otomatis

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak ukur	Keterangan
		penumpang secara manual/otomatis.			dapat dibuka secara manual pada saat keadaan darurat.
2.	Keamanan				
a.	Fasilitas Pendukung	Peralatan untuk memonitor kejadian selama dalam perjalanan kereta api	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Minimal 2 (dua) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta	Diletakan dikereta penumpang dengan resolusi yang jelas.
b.	Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga keamanan ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kereta.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu : • Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian KA 	Petugas pengamanan menguasai dasar dasar bela diri dan penggunaan peralatan pendukung antara lain borgol, P3K, APAR, tongkat pemukul, HT dll
c.	Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/sms pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Minimal 4(empat) stiker setiap kereta yang mudah dilihat, strategis dan jelas terbaca	Operator yang telah menerima laporan dan menindaklanjuti laporan.
d.	Lampu penerangan	Lampu penerangan dikereta berfungsi sebagai sumber cahaya untuk membaca dan berkomunikasi	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> • Pukul 17.00-22.00 200-300 lux • Pukul 22.00-04.00 60-100 lux (dimmer) 	Menyesuaikan desain sarana kereta api.
3.	Kehandalan/keteraturan				

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak ukur	Keterangan
	Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan informasi ketepatan/kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan kereta api	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> • Keterlambatan dihitung 10% dari total waktu tempuh perjalanan kereta api yang dijadwalkan. • Keterlambatan diinformasikan dengan intensitas suara 10 dB menggunakan bahasa yang sopan singkat dan jelas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Keterlambatan dihitung adalah waktu yang lebih lama dari tolak ukur keterlambatan • Keterlambatan tidak termasuk, akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/kecelakaan) • Kompensasi keterlambatan diberikan kepada penumpang sesuai prosedur • Untuk perjalanan KA antarkota, informasi keterlambatan disampaikan di stasiun awal, stasiun antara dan stasiun tujuan.
4.	Kenyamanan				
a.	Tempat duduk dengan konstruksi yang mempunyai sandaran	Tempat duduk merupakan fasilitas untuk pengguna kereta api didalam kereta selama perjalanan	Jumlah Maksimum kapasitas	Memiliki nomor tempat duduk	Menyesuaikan desain spesifikasi teknis sarana
b.	Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Toilet berfungsi sebagai tempat untuk buang air dengan ketersediaan air yang cukup selama dalam perjalanan	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> • Berfungsi sesuai standar teknis dan operasi • Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	<ul style="list-style-type: none"> • Dilengkapi dengan wastafel dan peralatan washer • Limbah toilet tidak mencemari pelestarian lingkungan hidup
c.	Fasilitas pengatur	Fasilitas untuk sirkulasi	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27C	Dilengkapi dengan alat

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak ukur	Keterangan
	sirkulasi udara	udara dapat menggunakan AC (air conditioner) kipas angin (fan) dan/atau ventilasi udara			pengukur suhu ruangan pada setiap kereta.
d.	Restorasi	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas memasak berupa pemanas listrik. • Tersedia air panas yang cukup.
e.	Rak bagasi	Fasilitas ini diperuntukan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan didalam kereta dengan aman dan tidak mengganggu penumpang	Jumlah yang berfungsi	Tersedia rak bagasi diatas tempat duduk	Menyesuaikan model sarana kereta
g.	Kebersihan	Keadaan kereta yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah, dan bau meliputi kebersihan interior dan exterior kereta	Kondisi kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia petugas kebersihan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan • Kondisi kereta harus bersih disetiap waktu dan tidak berbau. 	Pelaksanaan kebersihan dapat disesuaikan dengan kepadatan penumpang.
5.	Kemudahan				
a.	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati	Informasi yang disampaikan untuk mempermudah penumpang yang akan turun	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Tempat • Intensitas suara 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual harus disampaikan ditempat yang strategis, mudah, terlihat. Dan jelas terbaca 	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak ukur	Keterangan
	secara beruntun	di suatu stasiun kereta api (sedang dan akan disinggahi/dilewati)		<ul style="list-style-type: none"> Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	
b.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	<ul style="list-style-type: none"> Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengerai : Gangguan operasional sarana prasarana perkeretaapian Gangguan alam/tidak langsung akibat masalah operasional 	<ul style="list-style-type: none"> Waktu Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.	
c.	Nama/ relasi kereta api dan nomor operasi kereta	Ketersediaan nama/relasi, nomor operasi dan nomor urut kereta, untuk mempermudah penumpang mengetahui nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah Tempat Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> 2 (dua) buah nama kereta api/relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan 1 (satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang 1 (satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca 	
d.	Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan didalam kereta kepada pengguna	<ul style="list-style-type: none"> Tempat Jenis media Kondisi 		

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak ukur	Keterangan
e.	Kadar gelap kaca	Kaca film jendela kereta guna mengurangi panas sinar matahari namun tidak mengurangi kemudahan pandangan penumpang keluar kereta	Kadar gelap	Kadar gelap kaca film maksimal 40%	
6. Kesetaraan					
a.	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	Fasilitas ini berupa kursi prioritas untuk mempermudah penumpang dengan kebutuhan khusus, yang meliputi penyandang disabilitas, wanita hamil, penumpang membawa balita, lanjut usia dan orang sakit.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif • Minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu kereta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta atau samping pintu kereta. • Terdapat informasi/penanda untuk mempermudah penumpang. • Kursi prioritas mengikuti desain sarana yang ada.
b.	Tempat khusus kursi roda	Fasilitas ini berupa ruang khusus yang dipergunakan kepada penumpang yang menggunakan kursi roda	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	Mempunyai tempat khusus kursi roda atau sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker/penanda khusus kursi roda	Kecuali dalam pembelian sarana kereta api perkotaan tanpa desain tempat lursi roda.

Sumber : Peraturan menteri Perhubungan Pm 63 Tahun 2019

Tabel II.3 Matriks Teori Penelitian

No	Teori	Sumber	Uraian	Variabel	Indikator	Parameter/ Kriteria
1.	Kepuasan pelanggan pengguna jasa layanan transportasi	Alwie et al 2020	Menjelaskan bagaimana kinerja fasilitas di Stasiun Ngrombo berdasarkan SPM sesuai peraturan pemerintah yang berlaku dan kinerja fasilitas berdasarkan metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	Kinerja fasilitas stasiun	Kepuasan pelanggan pengguna fasilitas di stasiun Ngrombo	SPM sesuai peraturan pemerintah yang berlaku
		Mahdalena et al 2019	Mejelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan stasiun ngrombo terhadap kepuasan pelanggan	Kualitas pelayanan	Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan di stasiun ngrombo	Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles
2.	Kualitas Pelayanan Transportasi	Parasuraman, et. al (1988),	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.	Kualitas pelayanan	Standar Kualitas pelayanan kepada pengguna jasa transportasi	Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles
3.	IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	Cahya Andika dan Jiwa Osly 2024	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) merupakan teknik analisis atau teknik untuk membandingkan penilaian kinerja/pelayanan yang didapatkan pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan, dengan penilaian tingkat hkepentingan dengan hasil kinerja.	Kepuasan pengguna	Kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi kereta api	Kenyataan dan Harapan

No	Teori	Sumber	Uraian	Variabel	Indikator	Parameter/ Kriteria
		Muthe 2017	<i>Importance Performance Analysis</i> terdiri dari dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap), analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut tersebut.	Kepuasan pengguna KA	Kepuasan konsumen di PT.Kereta Api	Importance, Satisfaction, Performance
4.	Kinerja Pelayanan	Leliana 2018	Kepuasan pelanggan dapat diukur pada tiga tingkatan; Jika pelayanan yang dirasakan terbukti lebih rendah dari layanan yang diharapkan, pelanggan tidak puas. Jika layanan yang dirasakan sama dengan layanan yang diharapkan, pelanggan cenderung cukup puas. Dan jika layanan yang dirasakan lebih tinggi dari layanan yang diharapkan, pelanggan sangat puas	Kepuasan pengguna terhadap kinerja	Kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan KA	Kenyataan dan Harapan
		Susilowati dan agusdini 2021	Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa, tingkat kepuasan pengguna dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (performance) yang dirasakan pelanggan dengan harapan mereka terhadap kualitas layanan jasa atau produk	Karakteristik dan kepuasan pengguna KA	Kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan KA	Customer Satisfaction Index

Tabel II.4 Variabel, Kriteria dan Indikator Penelitian

Variabel	Parameter/ Kriteria	Indikator
Keselamatan dan Keamanan	Informasi dan fasilitas keselamatan dan kesehatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat (APAR, petunjuk jalur evakuasi, pintu darurat, pemecah kaca).
		Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan penanganan darurat berupa P3K.
	Informasi dan fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan tidak kriminal berupa CCTV, stiker/informasi nomor telpon/sms pengaduan yang jelas, mudah terlihat.
		Tersedia petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat dengan atribut dan alat bantu lengkap.
		Lampu penerangan yang tersedia di area publik
Daya Tanggap	Informasi pelayanan	Petugas bersedia membantu dan menolong penumpang dengan cepat dan tanggap.
		Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti.
		Petugas menginformasi dan mengarahkan nomor kursi penumpang, barang bawaan, bagasi, restorasi.
Kehandalan	Informasi ketepatan waktu dan jadwal kereta api	Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara dengan jelas.
		Informasi keberangkatan dan keterlambatan kereta melalui pengeras suara dengan jelas.
Sarana Fisik	Fasilitas fisik kereta api	Terdapat toilet dengan kondisi bersih dan ketersediaan air cukup selama perjalanan dan dengan peralatan toilet yang baik.
		Terdapat fasilitas sirkulasi udara yang berupa (AC, kipas angin dan/atau ventilasi udara).
	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Tersedianya minimal 4 kursi prioritas dengan stiker petunjuk dan edukatif.
Kenyamanan	Kenyamanan penumpang	Tersedianya fasilitas tempat duduk dikereta api dengan disain mempunyai sandaran dan ber nomor dan terdapat rak bagasi di atasnya.
		Keramahan dan kesopanan semua kru kereta api.
		Kondisi kereta api yang bersih tidak berbau dilengkapi dengan tempat sampah dan petugas kebersihan dengan seragam.
Kemudahan	Informasi pelayanan dalam perjalanan	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati dengan jelas.
		Informasi nama kereta, relasi, nomor operasi kereta, serta informasi masinis kereta.
		Informasi gangguan perjalanan kereta dan informasi layanan pengaduan.

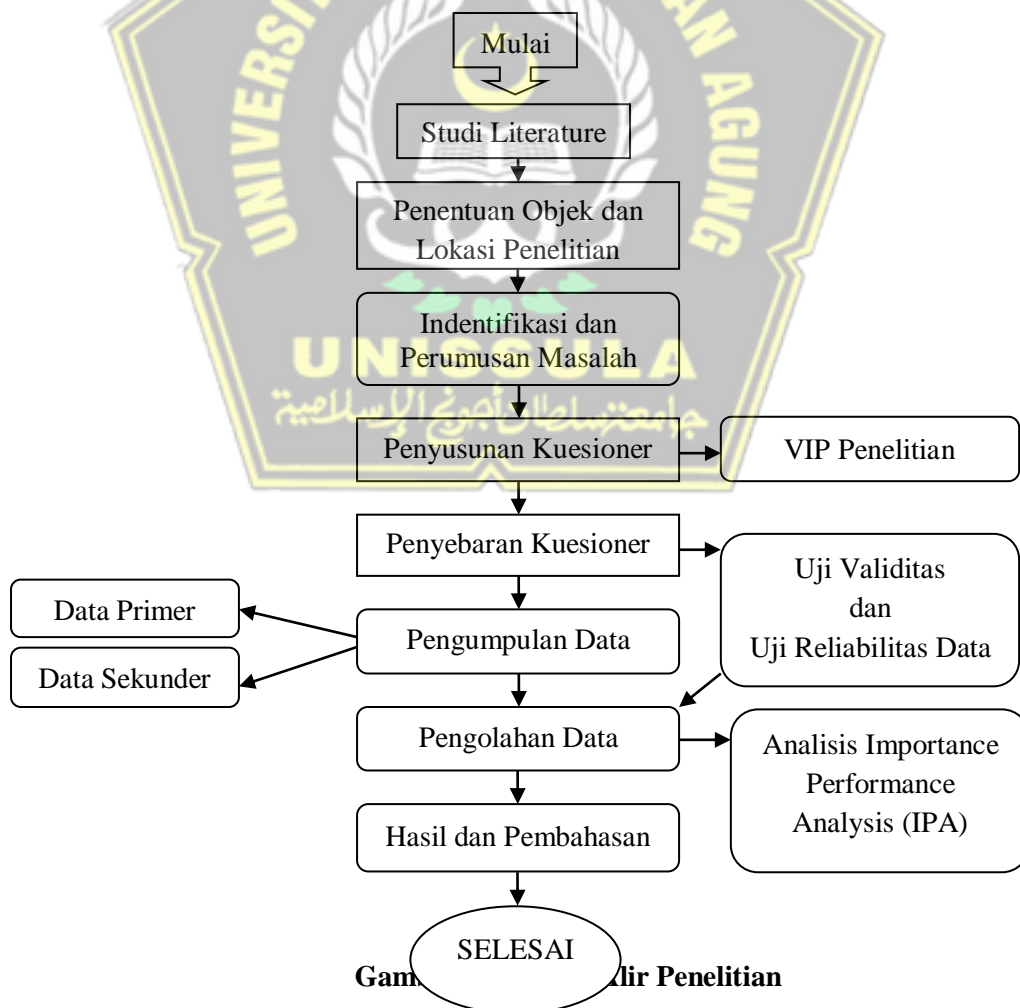
Sumber : Hanif Kusumadewa N 2022), Eko Rudi Setiawan M (2017).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Pendekatan Penelitian

Metodologi penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini berjudul “Analisis Pengguna Kereta Api Lokal Kedung Sepur menggunakan Metode Importance Performance Analysis” Metode pendekatan yang digunakan adalah Kuantitatif, yaitu berusaha mencari penjelasan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, dan survei lapangan dengan penyebaran kuesioner berdasarkan variabel-variabel yang telah ditentukan, sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang Kereta Api Lokal Kedung Sepur menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Adapun langkah-langkah penelitian tersebut dapat dijelaskan pada gambar dibawah ini :



Gambar 3.1 Alir Penelitian

3.2. Metode Pelaksanaan Studi

Dalam sub bab metode pelaksanaan studi terdapat beberapa jenis tahapan proses penelitian antara lain ; pertama tahap persiapan, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data yang terakhir adalah tahap analisis data, dari keempat tahap tersebut diperoleh hasil data, data yang akan dikaji dalam maksud penelitian sehingga memperoleh hasil akhir (output). Dalam Tahapan-tahapan tersebut dijelaskan sebagai berikut :

3.2.1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan awal dimana tahapan ini untuk mengetahui kebutuhan data yang akan digunakan kelangkah penelitian selanjutnya. Tahap persiapan bertujuan untuk membantu merumuskan permasalahan, sebelum memasuki tahap selanjutnya. Proses yang dilakukan nantinya akan membantu dalam proses pembentukan awal penelitian. Berikut merupakan langkah-langkah tahap persiapan awal penyusunan laporan penelitian antara lain :

1. Penyusunan latar belakang ini berdasarkan permasalahan yang ada, dan ditentukannya tujuan beserta sasaran untuk menjawab permasalahan yang termuat di latar belakang penelitian. Judul penelitian ini adalah “Analisis Pengguna Kereta Api Lokal Kedung Sepur menggunakan Metode Importance Performance Analysis”.
2. Menentukan ruang lingkup studi dan metode pendekatan studi.
3. Melakukan pencarian data sekunder untuk mendukung data lapangan.
4. Melakukan survei lapangan dengan mencari informasi dari berbagai sumber baik pemerintah setempat maupun masyarakat dengan didukung teknik wawancara dan penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan tema studi.
5. Tahap akhir penyusunan teknik, tahap ini berisikan tahapan dalam pengumpulan data, penyajian data dan pengelolaan data, serta wawancara responden yang ingin di capai, rancangan observasi dan form kuesioner.

3.2.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah kumpulan objek penelitian, bisa jadi beberapa orang, organisasi, lembaga, buku, dan lain-lain Rahmat (2002). Populasi menurut Sugiyono (2019) merupakan daerah generalisasi yang terdiri objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dilakukan penelitian dan

kemudian diperoleh kesimpulannya. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah penumpang kereta api lokal Kedung Sepur dengan jumlah sampel 70 responden.

Sampel merupakan bagian dari objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang menjadi bagian dari populasi Sugiyono (2019). Sedangkan menurut Siregar (2013), sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi yang diambil dan digunakan untuk mengetahui sifat serta ciri dari suatu populasi. (Unique 2016) menyimpulkan sampel dalam penelitian adalah sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk diobservasi atau diteliti sebagai representasi dari keseluruhan populasi. Dengan adanya sampel diharapkan dapat menunjukkan dan menggambarkan karakteristik dari populasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang kereta api lokal Kedung Sepur. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Simple random sampling*, yaitu teknik yang mengambil jumlah sampel dari jumlah populasi dan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Sedangkan untuk menentukan banyaknya jumlah sampel yang akan menjadi responden pada penelitian ini menggunakan rumus *slovin*, dengan perhitungan sebagai berikut :

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

dengan keterangan :

n = Sampel penumpang kereta api lokal kedung sepur

N = Jumlah populasi penumpang kereta api lokal kedung sepur

E = Tingkat kesalahan yang diharapkan

3.2.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan untuk mendapatkan data, informasi atau keterangan yang digunakan untuk penyusunan dalam penelitian data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder, data primer (data yang didapatkan secara langsung) sedangkan data sekunder (data yang didapatkan dari orang atau pihak lain). Pada penelitian ini teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan teknik pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengumpulkan literasi dan dokumen instansi terkait mengenai persoalan yang diangkat dalam

penelitian ini. Berikut merupakan metode dalam pengumpulan data yang digunakan penelitian :

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dilapangan pada penelitian ini untuk memperoleh data primer yang dilakukan adalah

- a. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak-pihak terkait. Objek wawancara dalam penelitian ini adalah pihak stasiun ngrombo dan pengguna kereta api lokal kedung sepur dengan tujuan mendapatkan informasi dan juga data2 yang dibutuhkan.
- b. Observasi yaitu pengumpulan data dengan pengamatan langsung yang digunakan untuk mendukung kegiatan penelitian, observasi ini dilakukan dengan melihat kondisi kinerja pelayanan Kereta Api Lokal Kedung Sepur berdasarkan Standar Pelayanan Minimum
- c. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dari para pengguna kereta api lokal kedung sepur dengan mengajukan pertanyaan tertulis kepada responden kuesioner ini disebarkan dengan teknik *simple random sampling* atau seluruh penumpang KA Lokal Kedung Sepur, dan pada penelitian ini menggunakan skala likert mulai dari “sangat baik”(=4) sampai “tidak baik”(=1) dan “sangat penting”(=4) sampai “tidak penting”(=1), pertanyaan yang ada dalam kuesioner anatara lain :
 1. Bagian pertama Identitas responden berupa Nama, Jenis Kelamin, Umur, Pekerjaan, Frekuensi, Maksud Perjalanan, asal dan tujuan.
 2. Bagian kedua berisi informasi petunjuk/cara pengisian
 3. Bagian ketiga mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api lokal kedung sepur dengan penilaian SPM (Standar Pelayanan Minimum) menggunakan penilaian skala likert seperti diatas.
- d. Dokumentasi merupakan data sebagai penunjang yang melengkapi data primer maupun sekunder untuk memperkuat bahwa penelitian benar-benar dilakukan, data ini bisa berupa foto, video yang diambil saat penelitian.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung untuk memperoleh data sekunder maka dilakukan data yang berasal dari pihak instansi/dinas berupa dokumen atau studi kepustakaan, yaitu untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan

penelitian yang diambil yang dapat mendukung baik dari buku, situs, artikel, jurnal, tesis, skripsi. Beberapa yang bisa diperoleh untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peta Lokasi Stasiun dan Rute yang dilalui Kereta Api Kedung Sepur.
2. Dokumen Standar Pelayanan Minimum Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019.
3. Dokumen Jumlah penumpang KA Lokal Kedung Sepur tahun 2022/2023.
4. Dokumen Penelitian terdahulu sejenis bisa skripsi, jurnal, tesis dll.

3.2.4. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis. Dari variabel penelitian kemudian menentukan indikator yang akan diukur dan dijabarkan menjadi pertanyaan atau pernyataan. Terdapat 6 variabel yang ditetapkan untuk diteliti yaitu keselamatan dan keamanan, daya tanggap, kehandalan, sarana fisik, kenyamanan, kemudahan. Berikut ini merupakan dimensi dan atribut pelayanan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan KA Lokal Kedung Sepur.

Tabel III.1 Instrumen Variabel Pertanyaan

No	Variabel	Pertanyaan
1.	Keselamatan dan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat (APAR, petunjuk jalur evakuasi, pintu darurat, pemecah kaca). 2. Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan penanganan darurat berupa P3K. 3. Fasilitas keamanan tidak kriminal berupa CCTV, stiker/informasi nomor telpon/sms pengaduan yang jelas, mudah terlihat. 4. Tersedia petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat dengan atribut dan alat bantu lengkap. 5. Lampu penerangan yang tersedia di area public.
2.	Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas bersedia membantu dan menolong penumpang dengan cepat dan tanggap 2. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti 3. Petugas menginformasi dan mengarahkan nomor kursi penumpang, barang bawaan, bagasi, restorasi

3.	Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara dengan jelas. 2. Informasi keberangkatan dan keterlambatan kereta melalui pengeras suara dengan jelas.
4.	Sarana Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat toilet dengan kondisi bersih dan ketersediaan air cukup selama perjalanan dan dengan peralatan toilet yang baik. 2. Tersdapat fasilitas sirkulasi udara yang berupa (AC, kipas angin dan/atau ventilasi udara). 3. Tersedianya minimal 4 kursi prioritas dengan stiker petunjuk dan edukatif. 4. Tersedia tempat khusus kursi roda dengan stiker penanda yang mudah terlihat dan jelas
5.	Kenyamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya fasilitas tempat duduk dikereta api dengan disain mempunyai sandaran dan ber nomor dan terdapat rak bagasi diatasnya. 2. Keramahan dan kesopanan semua kru kereta api. 3. Kondisi kereta api yang bersih tidak berbau dilengkapi dengan tempat sampah dan petugas kebersihan dengan seragam.
6.	Kemudahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati dengan jelas. 2. Informasi nama kereta, relasi, nomor operasi kereta, serta informasi masinis kereta. 3. Informasi gangguan perjalanan kereta dan informasi layanan pengaduan.

Sumber : Hanif Kusumadewa N (2022), Eko Rudi Setiawan M (2017).

Instrumen mengenai pelayanan yang diterima penumpang di KA Lokal Kedung Sepur terdapat 18 butir pertanyaan pada tabel diatas, untuk juga mengetahui penilaian para pengguna terhadap kinerja pelayanan KA Lokal Kedung Sepur. Dengan instrumen tersebut diharapkan penelitian ini dapat mengumpulkan data yang akurat sehingga hasil dari penelitian ini tercapai dengan baik dan sistematis.

3.2.5. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data terkait penelitian diperlukan sebelum dilakukannya teknik analisis data, pada tahap ini data yang diperoleh akan diolah dengan beberapa tahap sebelum dilakukan analisis data sehingga pada saat analisis data, data yang diperoleh sangat akurat sebagaimana fungsinya dan mempermudah dalam proses analisis data, adapun beberapa tahapnya sebagai berikut :

3.2.5.1. Uji Validitas Data

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Validitas data dilakukan untuk menguji terhadap instrument kuesioner yang telah dibuat yang berkaitan dengan pertanyaan yang telah diajukan apakah sesuai dengan kondisi kenyataan dan kondisi harapan penumpang. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23.0. Semakin baik/tinggi nilai validasi menunjukkan bahwa kuesioner semakin tepat mengenai sasaran yang diinginkan atau bisa dikatakan valid.

3.2.5.2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat keandalan suatu atribut pertanyaan dalam kuesioner yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, angka nilai koefisien *Cronbach Alpha* (α) reliabilitas berkisar antara (0.0 hingga 1.). Demikian semakin tinggi nilai koefisien α (0,6-1.00) maka semakin baik/tinggi tingkat reliabilitasnya dengan kata lain memenuhi syarat untuk dilakukan analisis lebih lanjut, sedangkan nilai koefisien α dianggap buruk atau bernilai rendah yaitu (0.6-0.0) maka atribut pernyataan tersebut tidak reliable atau bisa dikatakan tidak memenuhi syarat. Nilai koefisien *Cronbach Alpha* (α) sendiri diperoleh dari hasil perhitungan *software* SPSS versi 23.0 for windows.

3.2.6. Teknik Analisis Data

Metode kuantitatif menjelaskan atau mengurai data yang diperoleh dari lapangan dan dari hasil perhitungan. Pada analisis data ini data yang diperoleh dari seluruh responden disusun rapi secara sistematis agar mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna KA Lokal Kedung Sepur menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan alat bantu *software* SPSS versi 23.0 for windows.

3.2.6.1. Importance Performance Analysis (IPA)

Teknik analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) metode ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna kereta api kedung sepur dengan membandingkan kesesuaian kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan atau harapan pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner untuk

memperoleh data tersebut, di dalam kuesioner responden diminta untuk melakukan peringkat/penilaian terhadap berbagai elemen (atribut) penawaran berdasarkan tingkat kepentingan dan sejauh mana kinerja pelayanan yang dilaksanakan, terdapat dua buah variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel X adalah skor penilaian kinerja pelayanan dan variabel Y adalah skor penilaian kepentingan/harapan.

Analisis data hasil dari kuesioner diolah dengan menggunakan metode analisis kuadran. Analisis kuadran digunakan untuk memetakan penilaian responden terhadap kepuasan yang dirasakan dan harapan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam kuesioner. Hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh konsumen digunakan di dalam diagram kartesius. Diagram kartesius adalah sebuah representasi visual yang terbagi menjadi 4 (empat) tingkat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang saling tegak lurus pada titik (x,y), Dimana x merupakan rata-rata dari skor penilaian kinerja, sementara y merupakan rata-rata dari skor kepentingan pengguna jasa, selanjutnya di dalam diagram kartesius diketahui atribut apa yang harus ditingkatkan kinerja dan kepentingannya maupun atribut apa yang harus dikurangi ataupun dipertahankan kinerja dan kepentingannya agar meningkatkan kepuasan pelanggan, untuk membedakan mana yang harus dipertahankan dan ditingkatkan dibagi menjadi kategori prioritas utama (Kuadran I) hingga prioritas rendah (Kuadran IV).

3.2.6.2. Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat Kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan di kali 100% sehingga dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas (Wisudawati et al. n.d.), untuk Menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

Tki = Penilaian Responden

Xi = Skor penilaian kinerja dan fasilitas umum

Yi = Skor penilaian tingkat harapan/kepentingan pelayanan

3.2.6.3. Analisis Diagram Kartesius

Diagram Kartesius adalah hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh konsumen maka digunakan diagram. Setelah diketahui tingkat kesesuaian (tki) sebelum membuat diagram kartesius langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata dari tiap keatributan, melalui persamaan dengan rumus :

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

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

Keterangan :

$\sum xi$ = Elemen dari xi /hasil perhitungan skor penilaian kinerja

$\sum yi$ = Elemen dari yi /hasil perhitungan skor penilaian kepentingan

\bar{X} = Skor nilai rata-rata tingkat kinerja

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

n = Jumlah responden

Setelah diketahui nilai dari semua rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan selanjutnya mencari nilai rerata atau rata-rata dari semua total atribut kinerja dan kepentingan yang akan dimasukkan ke diagram kartesius yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus X dan Y. untuk menentukan pembagian menjadi 4 bagian digunakan rumus :

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum xi}{k} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_1 = \frac{\sum yi}{k}$$

Keterangan :

\bar{X}_1 = Rata-rata skor tingkat kinerja dari seluruh atribut

\bar{Y}_1 = Rata-rata dari skor tingkat harapan seluruh atribut

k = Banyaknya atribut pernyataan

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Singkat PT Kereta Api Indonesia DAOP 4 SEMARANG

PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang, terletak di Jl MH Thamrin No 3 Semarang Jawa Tengah. Sejarah PT KAI Daop 4 Semarang terkait erat dengan sejarah perkeretaapian di Indonesia yang dimulai pada masa penjajahan Belanda. Daop 4 Semarang merupakan salah satu dari sembilan Daerah Operasi PT KAI yang mengelola dan mengoperasikan jaringan kereta api di wilayah Jawa Tengah. Perkeretaapian di Semarang dimulai pada tanggal 17 Juni 1864 dengan pembangunan jalur kereta api Semarang-Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) oleh Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NISM). PT KAI Daop 4 Semarang adalah salah satu dari 9 Daerah Operasi yang ada di PT KAI, yang bertanggung jawab atas operasional kereta api di wilayah Jawa Tengah. Wilayah kerja Daop 4 Semarang meliputi beberapa stasiun besar seperti Semarang Tawang, Semarang Poncol, Tegal, Pekalongan, Cepu, dan stasiun lainnya, serta jalur kereta api di Jawa Tengah.

4.1.1. Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholder*.

2. Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model yang tinggi bagi stakeholder dan kelestarian lingkungan berdasarkan 5 pilar utama: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, kenyamanan dan keberlanjutan.

4.2. Pengumpulan Data

4.2.1. Pengujian Kuisisioner

Pengujian kuisisioner ini bertujuan untuk menguji kelayakan dan keandalan pernyataan-pernyataan dalam kuisisioner tersebut. Pada penelitian ini kuisisioner dilakukan kepada penumpang KA Lokal Kedung Sepur pada saat weekday dan weekend dengan total responden sebanyak , jumlah tersebut dianggap memenuhi syarat suatu data dapat diolah dan data dapat diasumsikan mendekati distribusi normal. Berdasarkan teorema limit sentral, rata-rata sampel umumnya baik apabila $n \geq 30$

(Walpole dan Myers, 1995). Kuesioner yang disebarakan peneliti merupakan kuesioner pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa perkereta apian, penelitian dilakukan di dalam KA Lokal Kedung Sepur. Kuesioner ini berisi mengenai penilai harapan konsumen terhadap kenyataan pelayanan jasa layanan yang diberikan. Kuesioner ini terdiri dari 20 (dua puluh) pertanyaan. Pembuatan kuesioner penelitian menggunakan variabel pada Servqual (Service of Quality) yaitu dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap variabel terdiri dari beberapa atribut. Kemudian untuk setiap atribut memiliki kriteria tongkat kinerja dan tingkat kepentingan.

1. Kinerja

Sangat Baik	= 4
Baik	= 3
Kurang Baik	= 2
Tidak Baik	= 1

2. Tingkat Kepentingan

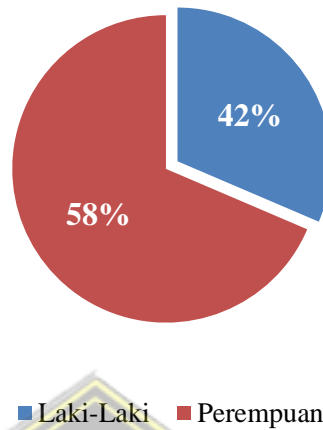
Sangat Penting	= 4
Penting	= 3
Kuramg Penting	= 2
Tidak Penting	= 1

4.2.2. Karakteristik Responden

Sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 100 responden, yang mengisi angket berisi beberapa pernyataan diantaranya data diri responden secara umum dan juga pernyataan mengenai kepentingan dan harapan penumpang. Data diri yang ditanyakan diantaranya adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, frekuensi bepergian dengan kereta api.

1. Jenis Kelamin Responden

Hasil dari penyebaran kuesioner kepada 70 responden yaitu sebanyak 42 % responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 58% responden berjenis kelamin perempuan, sehingga responden berjenis kelamin perempuan lebih dominan dalam penelitian ini. Perbandingan persentase tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.1.

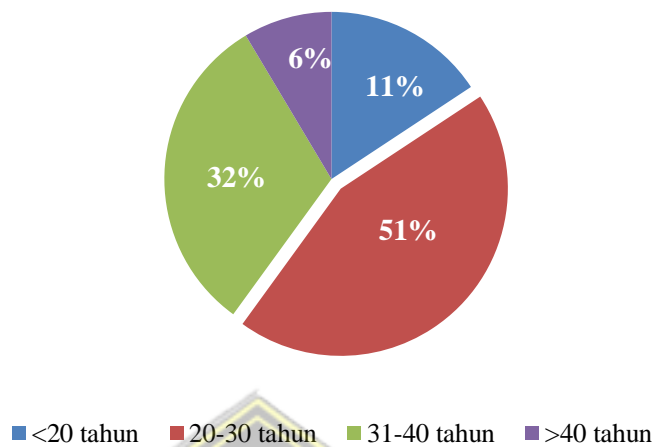


Gambar 4.1 Grafik Presentase Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik pada Gambar 4.1 diketahui jika penumpang perempuan lebih dominan dibanding dengan laki-laki. Hal ini disebabkan sebagian besar responden merupakan seorang yang melakukan perjalanan dengan tujuan rekreasi/liburan dengan keluarga dan anak2 mereka dan seorang pelajar/mahasiswa yang bermaksud untuk sekolah/kuliah dan kebanyakan dari penumpang adalah perempuan, sedangkan laki-laki hanya beberapa dan kebanyakan untuk tujuan bekerja.

2. Usia responden

Karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 4 yaitu usia kurang dari <20 tahun, 20-30 tahun, 31-40 tahun, lebih dari >40 tahun. Berdasarkan hasil penelitian dari penyebaran kuesioner kepada 70 responden menunjukkan sebanyak 51% responden berusia 20-30 tahun, 32% responden berusia 31-40 tahun, 11% responden berusia kurang dari <20 tahun, dan 6% reponden berusia lebih dari >40 tahun. Perbandingan usia ini bisa kita lihat dari gambar 4.2 grafik dibawah ini.

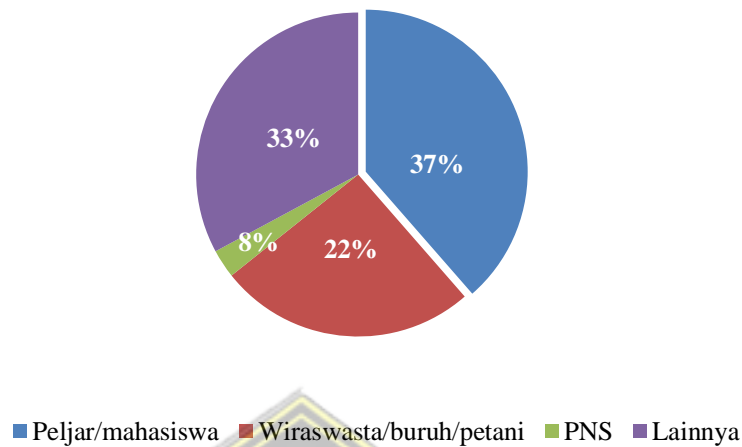


Gambar 4.2 Grafik Presentase Usia responden

Berdasarkan Gambar 4.2 diketahui bahwa rentang usia 20–30 tahun menjadi mayoritas penumpang di Kereta Api Lokal Kedung Sepur. Terjadinya hal tersebut dikarenakan sebagian besar penumpang merupakan seorang Ibu rumah tangga yang melakukan perjalanan untuk tujuan rekreasi/liburan dan sebagian pelajar/mahasiswa yang melakukan perjalanan untuk tujuan sekolah/kuliah beberapa faktor lain adalah rentang usia tersebut termasuk kedalam rentang usia produktif (20 hingga 40 tahun) sehingga penumpang yang berprofesi sebagai wiraswasta atau lainnya melakukan perjalanan untuk berlibur dan bekerja maupun sekolah/kuliah, sedangkan penumpang yang memiliki usia lebih dari 40 biasanya lebih sering ditemani dengan oranglain untuk melakukan perjalanan menggunakan kereta api lokal kedung sepur sehingga kuisisioner lebih banyak di isi oleh usia 20-40 tahun.

3. Pekerjaan Responden

Karakteristik responden di Stasiun Ngrombo berdasarkan pekerjaannya dibagi menjadi 4, yaitu pelajar/mahasiswa, PNS, wiraswasta/buruh/petani, dan lainnya. Dari hasil penelitian penyebaran kuisisioner kepada 70 responden menunjukkan sebanyak 37% responden adalah sebagai pelajar/mahasiswa, 33% responden berprofesi sebagai lainnya, 22% responden sebagai wiraswasta dan 8% responden berprofesi sebagai PNS. Grafik karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 4.3 berikut ini.

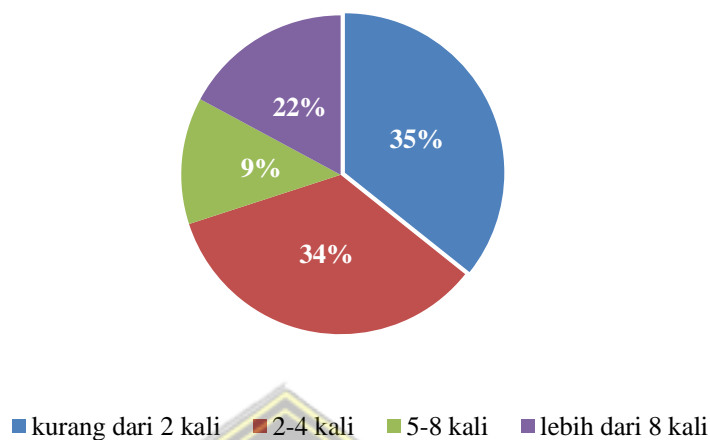


Gambar 4.3 Grafik Persentase Pekerjaan Responden

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat diketahui jumlah pelajar/mahasiswa adalah pekerjaan yang paling mendominasi dalam melakukan perjalanan kereta api. Hal tersebut dikarenakan banyak penumpang yang melakukan perjalanan guna menuntut ilmu di luar kota. Posisi kedua yang paling mendominasi yaitu penumpang dengan pekerjaan lainnya. Hal tersebut terjadi karena banyaknya keluarga ibu rumah tangga yang bertujuan untuk liburan/rekreasi bersama keluarganya. Para penumpang dengan pekerjaan PNS, buruh/petani, dan wiraswasta melakukan perjalanan kereta api untuk bermaksud melakukan urusan pekerjaan, hal tersebut terjadi karena banyaknya pekerjaan yang ada di luar kota dengan jangkauan yang lebih luas serta upah yang mungkin lebih besar.

4. Frekuensi responden bepergian dengan kereta api dalam 1 Bulan

Karakteristik responden di Stasiun Ngrombo berdasarkan frekuensi bepergian menggunakan kereta api kedung sepur dalam 1 bulan dibagi menjadi 4, yaitu kurang dari <2 kali, 2-4 kali, 5-8 kali, lebih dari >8 kali. Dari hasil penelitian penyebaran kuesioner kepada 70 responden menunjukkan bahwa penumpang yang menggunakan kereta api kedung sepur terbanyak hanya melakukan perjalanan kurang dari <2 kali dalam sebulan dengan jumlah responden 35% dan 2-4 kali dalam satu bulan dengan responden 34% kemudian terendah adalah 5-8 kali dalam sebulan dengan responden 9% dan lebih dari 8 kali sebanyak 22% responden. Bisa dilihat presentase perbandingan dari grafik gambar 4.4 dibawah ini.

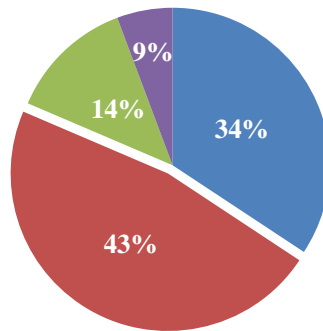


Gambar 4.4 Grafik Persentase Frekuensi Responden Menggunakan Kereta Api

Berdasarkan Gambar 4.4 dapat diketahui frekuensi penumpang menggunakan kereta api yang paling mendominasi adalah kurang dari 2 kali dan 2-4 kali dalam sebulan. Hal tersebut dikarenakan banyak penumpang masih berstatus sebagai pelajar/mahasiswa yang melakukan perjalanan untuk pulang kerumah pada saat libur semester, libur lebaran dan yang lainnya, dan faktor lain frekuensi penumpang kereta api yang melakukan perjalanan <2 kali dalam sebulan hanya untuk menghibur diri rekreasi bersama keluarga atau liburan dari itu beberapa berstatus lainnya yang kebanyakan ibu rumah tangga. Pada persentase jenis kelamin penumpang yang sering melakukan perjalanan 5-8 kali atau 8 kali lebih melakukan perjalanan karena adanya tuntutan pekerjaan.

5. Maksud perjalanan responden

Karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanannya dibagi 4 pilihan yaitu Sekolah/kuliah, Rekreasi/Liburan, Bekerja, Lainnya. Dari hasil penelitian penyebaran kuesioner kepada 70 responden menunjukkan bahwa maksud perjalanan untuk sekolah/kuliah berjumlah 34% responden, Rekreasi/liburan sebanyak 43% responden, maksud perjalanan untuk bekerja 14%, dan lainnya 9%. Adapun grafik perbandingan karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanannya dilihat pada Gambar 4.5 berikut.



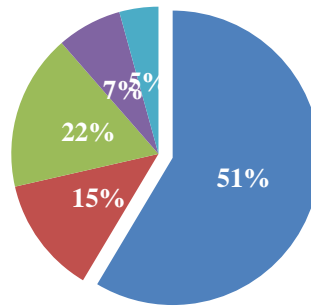
■ Sekolah/Kuliah ■ Rekreasi/Liburan ■ Bekerja ■ Lainnya

Gambar 4.5 Grafik Persentase Maksud Perjalanan Responden

Berdasarkan gambar 4.5 persentase maksud perjalanan responden paling banyak yaitu tujuan rekreasi/liburan dan sekolah/kuliah. Sebagaimana yang diketahui persentase usia penumpang paling banyak antara 20-30 tahun, serta pekerjaan paling banyak yaitu pelajar/mahasiswa dan lainnya. Hal tersebut dikarenakan memang sebagian besar penumpang kereta api kedung sepur melakukan perjalanan dengan maksud sekolah/kuliah dan rekreasi/liburan. Factor lain maksud tujuan penumpang untuk bekerja atau lainnya hanya ada beberapa mengingat diketahui juga jenis pekerjaan pns/buruh/wiraswasta persentasenya rendah sehingga mempengaruhi maksud perjalanan.

6. Asal stasiun responden

Pertanyaan asal stasiun pada penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dari kota mana responden melakukan perjalanan menggunakan kereta api kedung sepur. Dari hasil penelitian penyebaran kuesioner kepada 70 responden menunjukkan ada sebanyak 51 responden (51%) berasal dari Stasiun Ngrombo, kemudian sebanyak 15 responden (15%) berasal dari Stasiun Sedadi, 22 responden (22%) berasal dari Stasiun Karangjati, 7 responden (7%) bersal dari Stasiun Gubug dan 5 responden (5%) berasal dari Stasiun Brumbung. Adapun grafik perbandingan karakteristik responden berdasarkan asal tujuannya dapat dilihat pada Gambar 4.6.



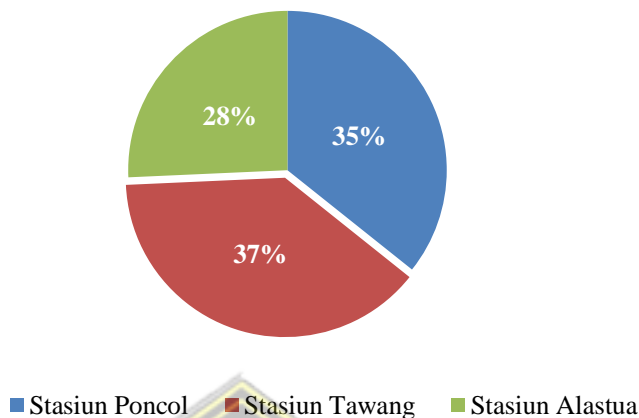
■ Stasiun Ngrombo ■ Stasiun Sedadi ■ Stasiun Karangjati
 ■ Stasiun Gubug ■ Stasiun Brumbung

Gambar 4.6 Persentase Asal Stasiun Responden

Berdasarkan gambar data persentase Asal perjalanan responden paling banyak berasal dari Stasiun Ngrombo hal ini dikarenakan kebanyakan penumpang dari grobogan khususnya wilayah purwodadi ke timur yang akan menuju ke arah semarang lebih tertarik menggunakan kereta api kedung sepur, sedangkan untuk stasiun sedadi, karangjati, gubug Brumbung tawang hanya ada beberapa karena lebih dekat dengan semarang sehingga mereka menggunakan moda transportasi lain.

7. Stasiun tujuan responden

Pertanyaan tujuan stasiun responden pada penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dari tujuan kota pemberhentian para responden dan laju turunnya penumpang melakukan perjalanan menggunakan kereta api kedung sepur. Dari hasil penelitian penyebaran kuesioner kepada 70 responden menunjukkan hanya ada 3 pemberhentian turunnya penumpang yaitu Stasiun Poncol dengan total penumpang 37%, Stasiun Tawang 35%, dan Stasiun Alastua dengan responden sebanyak 28%. Adapun grafik perbandingan karakteristik responden berdasarkan stasiun tujuannya dapat dilihat pada Gambar 4.7.



Gambar 4.7 Grafik Persentase Tujuan Stasiun Responden

Berdasarkan gambar 4.7 data tujuan menunjukkan bahwa kebanyakan penumpang hampir semua responden tujuannya ke Semarang hal ini juga didukung oleh persentase maksud perjalanan responden paling banyak yaitu tujuan rekreasi/liburan dan sekolah/kuliah. sebagaimana yang diketahui bahwa Semarang adalah tujuan wisata liburan untuk keluarga dan sebagai tujuan untuk sekolah/kuliah, dengan maksud perjalanan itu sekolah/kuliah dan liburan penumpang tentu memerlukan angkutan umum dengan tarif yang terjangkau dibanding menggunakan angkutan umum lain, dimana kereta api kedung sepur adalah salah satunya pilihan transportasi umum kereta api dengan harga yang terjangkau dengan trayek menuju Semarang dibanding kereta api lainnya seperti, Blora-Jaya dan Ambarawa-Expres, kemudian dengan efisiensi waktu dan kenyamanan yang baik kereta api lokal kedung sepur menjadi pilihan rekomendasi dari pada transportasi umum lainnya.

4.3. Pengolahan Data

Pernyataan dalam kuesioner hanya dipilih beberapa dari setiap jenis pelayanan (keselamatan dan keamanan, daya tanggap, kehandalan, sarana fisik, kenyamanan, dan kemudahan,) yang dapat mewakili atau sebagai sampel dari jenis pelayanan tersebut. Semua jenis pelayanan tidak digunakan sebagai pernyataan karena akan memakan banyak waktu dan responden akan merasa keberatan untuk menjawab pernyataan yang begitu banyak sehingga mengakibatkan penyebaran kuesioner menjadi tidak efektif. Kodefikasi atau singkatan yang mewakilkan pernyataan dalam kuesioner dilakukan guna untuk mempermudah dalam proses pengolahan data Kodefikasi tersebut diantaranya adalah Pi yang merupakan pernyataan ke-i, Xi yang merupakan tingkat kinerja ke-i, dan Yi yang merupakan tingkat kepentingan ke-i. Adapun untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini.

Tabel IV. 1 Kodefikasi Atribut Pernyataan

No	Atribut Pernyataan	Kodefikasi		
		Pernyataan	Kinerja	Kepentingan
1.	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat (APAR, petunjuk jalur evakuasi, pintu darurat, pemecah kaca).	P1	X1	Y1
2.	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan penanganan darurat berupa P3K.	P2	X2	Y2
3.	Fasilitas keamanan tidak kriminal berupa CCTV, stiker/informasi nomor telpon/sms pengaduan yang jelas, mudah terlihat.	P3	X3	Y3
4.	Tersedia petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat dengan atribut dan alat bantu lengkap.	P4	X4	Y4
5.	Lampu penerangan yang tersedia di area publik	P5	X5	Y5
6.	Petugas bersedia membantu dan menolong penumpang dengan cepat dan tanggap.	P6	X6	Y6
7.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti.	P7	X7	Y7
8.	Petugas menginformasi dan mengarahkan nomor kursi penumpang, barang bawaan, bagasi, restorasi.	P8	X8	Y8
9.	Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara dengan jelas.	P9	X9	Y9
10	Informasi keberangkatan dan keterlambatan kereta melalui pengeras	P10	X10	Y10

No	Atribut Pernyataan	Kodefikasi		
		Pernyataan	Kinerja	Kepentingan
	suara dengan jelas.			
11.	Terdapat toilet dengan kondisi bersih dan ketersediaan air cukup selama perjalanan dan dengan peralatan toilet yang baik.	P11	X11	Y11
12.	Tersdapat fasilitas sirkulasi udara yang berupa (AC, kipas angin dan/atau ventilasi udara).	P12	X12	Y12
13.	Tersedianya minimal 4 kursi prioritas dengan stiker petunjuk dan edukatif.	P13	X13	Y13
14.	Tersedia tempat khusus kursi roda dengan stiker penanda yang mudah terlihat dan jelas.	P14	X14	Y14
15.	Tersedianya fasilitas tempat duduk dikereta api dengan disain mempunyai sandaran dan ber nomor dan terdapat rak bagasi di atasnya.	P15	X15	Y15
16.	Keramahan dan kesopanan semua kru kereta api.	P16	X16	Y16
17.	Kondisi kereta api yang bersih tidak berbau dilengkapi dengan tempat sampah dan petugas kebersihan dengan seragam.	P17	X17	Y17
18.	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati dengan jelas.	P18	X18	Y18
19.	Informasi nama kereta, relasi, nomor operasi kereta, serta informasi masinis kereta.	P19	X19	Y19
20.	Informasi gangguan perjalanan kereta dan informasi layanan pengaduan.	P20	X20	Y20

4.3.1. Uji Validitas

Setelah didapatkan hasil dari kuesioner dengan teknik *random sampling* kepada 70 responden, maka dilakukan uji validasi dari hasil tersebut. Uji validasi dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner (Sunyoto, 2011). Dalam penelitian kali ini uji validasi dilakukan untuk mengukur tingkat sah dari kuesioner tersebut. Kuesioner dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Sunyoto, 2011). Dalam perhitungan uji validasi menggunakan bantuan *software* SPSS. Berdasarkan tabel R untuk nilai r dengan N sebesar 70 dan tingkat ketelitian 5% sebesar 0.235. Berikut merupakan perhitungan uji validasi dengan menggunakan SPSS :

Tabel IV.2 Uji Validitas Data Kinerja Pelayanan Kereta Api Kedung Sepur

Tingkat Kinerja			
Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel (N=70, $\alpha=5\%$)	Keterangan
P1	0.374	0.235	Valid
P2	0.411	0.235	Valid
P3	0.292	0.235	Valid
P4	0.461	0.235	Valid
P5	0.420	0.235	Valid
P6	0.602	0.235	Valid
P7	0.582	0.235	Valid
P8	0.429	0.235	Valid
P9	0.305	0.235	Valid
P10	0.529	0.235	Valid
P11	0.277	0.235	Valid
P12	0.487	0.235	Valid
P13	0.387	0.235	Valid
P14	0.344	0.235	Valid
P15	0.473	0.235	Valid
P16	0.657	0.235	Valid
P17	0.493	0.235	Valid
P18	0.609	0.235	Valid
P19	0.510	0.235	Valid
P20	0.385	0.235	Valid

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas untuk seluruh pernyataan tentang kinerja pelayanan kereta api local kedungsepur memiliki nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel. Nilai batas minimum untuk suatu atribut pernyataan agar dapat dinyatakan valid atau tidaknya dalam penelitian ini adalah $r\text{-tabel} = 0.235$. Dengan demikian, pernyataan P1 sampai dengan P20 tingkat kinerja di kereta api lokal kedungsepur dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r table dan dapat digunakan untuk analisa selanjutnya.

Tabel IV.3 Uji Validitas Data Kepentingan di Kedung Sepur

Tingkat Kepentingan			
Pernyataan	R-hitung	R-tabel (N=70, $\alpha=5\%$)	Keterangan
P1	0.469	0.235	Valid
P2	0.400	0.235	Valid
P3	0.273	0.235	Valid
P4	0.552	0.235	Valid
P5	0.382	0.235	Valid
P6	0.696	0.235	Valid

Tingkat Kepentingan			
Pernyataan	R-hitung	R-tabel (N=70, $\alpha=5\%$)	Keterangan
P7	0.601	0.235	Valid
P8	0.523	0.235	Valid
P9	0.697	0.235	Valid
P10	0.712	0.235	Valid
P11	0.416	0.235	Valid
P12	0.587	0.235	Valid
P13	0.253	0.235	Valid
P14	0.325	0.235	Valid
P15	0.669	0.235	Valid
P16	0.498	0.235	Valid
P17	0.98	0.235	Valid
P18	0.674	0.235	Valid
P19	0.447	0.235	Valid
P20	0.503	0.235	Valid

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas untuk seluruh pernyataan tentang tingkat kepentingan pelayanan kereta api lokal kedungsepur memiliki nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel. Nilai batas minimum untuk suatu atribut pernyataan agar dapat dinyatakan valid atau tidaknya dalam penelitian ini adalah r-tabel = 0.235. Dengan demikian, pernyataan P1 sampai dengan P20 tingkat kinerja di kereta api lokal kedungsepur dinyatakan valid karena nilai r hitung > r table dan dapat digunakan untuk analisa selanjutnya.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran kuesioner yang digunakan relatif konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih pada responden yang berbeda. Reliabilitas kuesioner berkaitan dengan skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran dan didasarkan nilai Alpha Cronbach. Dalam perhitungan reliabilitas, terdapat ketetapan nilai yang dibagi dalam lima kelas dengan range yang sama, seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.4 Ketetapan Nilai Reliabilitas

Ketetapan Niali Reliabilitas	
Alpha Cronbach's	Tingkat Reliabilitas
0.00-0.20	Kurang Reliabel
0.21-0.40	Agak Reliabel
0.41-0.60	Cukup Reliabel
0.61-0.80	Reliabel
0.81-1.00	Sangat Reliabel

Sumber : Sugiyono (2014)

Tabel IV.5 Hasil Uji Nilai Reliabilitas Kinerja

Nilai Cronbach's Alpha	N Of Items (Jumlah Pernyataan)	Keterangan
0.785	20	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, hasil dari uji reliabilitas data kinerja dengan menggunakan bantuan software spss dengan N of item (pernyataan) sebanyak 20 yang ada pada kuesioner mendapatkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.785. Berdasarkan skala alpha pada Tabel IV.5 nilai 0.785 berada diantara nilai 0.61–0.80 yang berarti masuk dalam kategori reliabel.

Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan

Nilai Cronbach's Alpha	N Of Items (Jumlah Pernyataan)	Keterangan
0.843	20	Sangat Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, hasil dari uji reliabilitas data tingkat kepentingan dengan menggunakan bantuan software spss dengan N of item (pernyataan) sebanyak 20 yang ada pada kuesioner mendapatkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.843. Berdasarkan skala alpha pada Tabel IV.5 nilai 0.843 berada diantara nilai 0.81–1.00 yang berarti masuk dalam kategori sangat reliabel.

4.3.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Sebelum dilakukan analisis sata yang diperoleh dari survei kemudian dihitung setiap penilaian responden terhadap atribut pernyataan dikelompokkan berdasarkan nilai yang telah diberikan. Nilai tersebut berupa angka 1 hingga 4 untuk kinerja dan juga kepentingan, atribur yang sudah dikelompokkan dapat dilihat pada tabeldibawah ini sebagai berikut :

Tabel IV.7 Jumlah Responden Tingkat Kinerja di Kereta Api Kedungsepur

Kinerja	Jumlah Responden			
	Tidak Baik (1)	Kurang Baik (2)	Baik (3)	Sangat Baik (4)
X1	0	4	26	40
X2	0	1	27	42
X3	0	0	21	49
X4	0	4	31	35
X5	1	1	30	38

Kinerja	Jumlah Responden			
	Tidak Baik (1)	Kurang Baik (2)	Baik (3)	Sangat Baik (4)
X6	0	13	38	19
X7	1	7	33	29
X8	6	17	25	22
X9	0	5	29	36
X10	0	3	38	29
X11	0	2	30	38
X12	0	1	16	53
X13	6	17	27	20
X14	9	15	30	16
X15	0	2	22	46
X16	0	5	24	41
X17	0	0	5	65
X18	0	0	18	52
X19	1	2	20	47
X20	0	2	45	23

Tabel IV.8 Jumlah Responden Tingkat Kepentingan Kereta Api Kedungsepur

Kepentingan	Jumlah Responden			
	Tidak Penting (1)	Kurang Penting (2)	Penting (3)	Sangat Penting (4)
Y1	0	0	17	53
Y2	0	1	36	33
Y3	0	0	10	60
Y4	5	7	43	15
Y5	12	22	26	10
Y6	0	7	20	43
Y7	0	2	30	38
Y8	0	12	21	37
Y9	3	5	33	29
Y10	3	5	30	32
Y11	0	2	22	46
Y12	2	1	25	42
Y13	10	23	27	10
Y14	0	7	33	30
Y15	9	8	31	22
Y16	0	5	19	46
Y17	0	0	15	55
Y18	0	2	22	46
Y19	7	7	40	16

Y20	4	24	27	15
-----	---	----	----	----

Berdasarkan tabel diatas yaitu hasil rekapitulasi responden penilaian tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan, kemudian dilakukan perhitungan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan beberapa tahap perhitungan sebagai berikut ini :

4.3.3.1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur rumus yang digunakan pada sub bab 3.2. sebagai contoh perhitungan sebagai berikut :

1. Skor nilai kinerja (X)

- a. Informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat (APAR, petunjuk jalur evakuasi, pintu darurat, pemecah kaca).

Sangat Baik (nilai = 4) = 40 responden

Baik (nilai = 3) = 26 responden

Kurang Baik (nilai = 2) = 4 responden

Tidak Baik (nilai = 1) = 0 responden

$$X_i = (2 \times 4) + (3 \times 26) + (4 \times 40) = 246$$

- b. Informasi dan ketersediaan fasilitas kesehatan penanganan darurat berupa P3K.

Sangat Baik (nilai = 4) = 42 responden

Baik (nilai = 3) = 27 responden

Kurang Baik (nilai = 2) = 1 responden

Tidak Baik (nilai = 1) = 0 responden

$$X_i = (2 \times 1) + (3 \times 27) + (4 \times 42) = 251$$

- c. Fasilitas keamanan tidak kriminal berupa CCTV, stiker/informasi nomor telpon/sms pengaduan yang jelas, mudah terlihat.

Sangat Baik (nilai = 4) = 49 responden

Baik (nilai = 3) = 21 responden

Kurang Baik (nilai = 2) = 0 responden

Tidak Baik (nilai = 1) = 0 responden

$$X_i = (3 \times 21) + (4 \times 49) = 259$$

2. Skor nilai kepentingan (Y)

- a. Informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat (APAR, petunjuk jalur evakuasi, pintu darurat, pemecah kaca).

Sangat Baik (nilai = 4) = 53 responden

Baik (nilai = 3) = 17 responden

Kurang Baik (nilai = 2) = 0 responden

Tidak Baik (nilai = 1) = 0 responden

$$Y_i = (3 \times 17) + (4 \times 53) = 263$$

- b. Informasi dan ketersediaan fasilitas kesehatan penanganan darurat berupa P3K.

Sangat Baik (nilai = 4) = 33 responden

Baik (nilai = 3) = 36 responden

Kurang Baik (nilai = 2) = 1 responden

Tidak Baik (nilai = 1) = 0 responden

$$Y_i = (2 \times 1) + (3 \times 36) + (4 \times 33) = 242$$

- c. Fasilitas keamanan tidak kriminal berupa CCTV, stiker/informasi nomor telpon/sms pengaduan yang jelas, mudah terlihat.

Sangat Baik (nilai = 4) = 60 responden

Baik (nilai = 3) = 10 responden

Kurang Baik (nilai = 2) = 0 responden

Tidak Baik (nilai = 1) = 0 responden

$$Y_i = (3 \times 10) + (4 \times 60) = 270$$

Berdasarkan contoh perhitungan di atas, nilai kinerja atau performance (X) dari tiap-tiap atribut diperoleh dari hasil perkalian jumlah responden dengan bobot penilaiannya dan nilai kepentingan atau importance (Y) juga diperoleh dari perkalian jumlah responden dengan bobot penilaiannya. Berikut adalah rekapitulasi perhitungan dari semua atribut pernyataan :

Tabel IV. 9 Rekapitulasi hasil perhitungan Xi dan Yi

Pernyataan	Skor Penilaian Xi	Skor Penilaian Yi
P1	246	263
P2	251	242
P3	259	270
P4	241	208
P5	245	174

Pernyataan	Skor Penilaian Xi	Skor Penilaian Yi
P6	216	246
P7	230	246
P8	203	235
P9	241	228
P10	236	231
P11	246	254
P12	262	247
P13	201	177
P14	193	233
P15	254	206
P16	246	251
P17	275	265
P18	262	254
P19	253	205
P20	231	193

Berdasarkan tabel diatas setelah mencari/menghitung nilai dari masing-masing atribut yaitu hasil perhitungan Xi dan Yi selanjutnya hasil tersebut digunakan untuk Analisis Tingkat Kesesuaian Responden (Tki) yang merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan sehingga dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas, untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur dapat dihitung dengan rumus yang bisa dilihat pada sub bab 2.3 atau bisa dilihat dengan contoh perhitungan di bawah ini :

Menghitung tingkat kesesuaian responden Pernyataan (P1) sebagai berikut :

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

$$Tki = \frac{246}{263} \times 100\%$$

$$Tki = 93.6\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat harapan/kepentingan pelayanan

Dari contoh perhitungan dari satu atribut pernyataan diatas berikut adalah rekapitulasi perhitungan atribut pernyataan dari P1-P20 sebagai berikut :

Tabel IV.10 Tabel Rekapitulasi perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Pernyataan	Skor Penilaian Xi	Skor Penilaian Yi	Tingkat Kesesuaian (Tki %)
P1	246	263	94%
P2	251	242	104%
P3	259	270	96%
P4	241	208	116%
P5	245	174	141%
P6	216	246	88%
P7	230	246	93%
P8	203	235	86%
P9	241	228	106%
P10	236	231	102%
P11	246	254	97%
P12	262	247	106%
P13	201	177	114%
P14	193	233	83%
P15	254	206	123%
P16	246	251	98%
P17	275	265	104%
P18	262	254	103%
P19	253	205	123%
P20	231	193	120%
RATA-RATA			105%

Berdasarkan tabel diatas diketahui meskipun ada beberapa atribut pernyataan yang dibawah 100% tetapi rata-rata menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian dari 20 atribut kualitas pelayanan yaitu sebesar 105%. Hal ini dapat menunjukkan gambaran secara keseluruhan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia dengan trayek kereta api lokal kedung sepur yang melayani rute Stasiun Ngrombo-Semarang Poncol sudah sangat memenuhi kepuasan masyarakat dikarenakan nilai tingkat kesesuaian diatas 100% dimana menurut (Wisudawati et al. n.d.) dalam kriteria penilaian tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa Tingkat kesesuaian diatas >100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, artinya pelayanan sangat memuaskan konsumen.

4.3.3.2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius adalah diagram yang memiliki 4 bagian dengan dibatasi oleh dua garis yang memotong titik X dan Y secara tegak lurus, di mana X adalah rata-rata semua factor atribut pernyataan tingkat kinerja dan Y adalah semua faktor rata-rata

tingkat kepentingan. Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Adapun contoh perhitungannya dapat dilihat dibawah ini

Menghitung rata-rata dari atribut pernyataan kinerja P1

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

$$\bar{X} = \frac{246}{70}$$

$$\bar{X} = 3,51$$

Menghitung rata-rata dari atribut pernyataan kepentingan P1

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

$$\bar{Y} = \frac{263}{70}$$

$$\bar{Y} = 3,75$$

Keterangan :

$\sum xi$ = Elemen dari xi / skor penilaian kinerja

$\sum yi$ = Elemen dari yi / skor penilaian kepentingan

\bar{X} = Skor nilai rata-rata tingkat kinerja

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

n = Jumlah responden

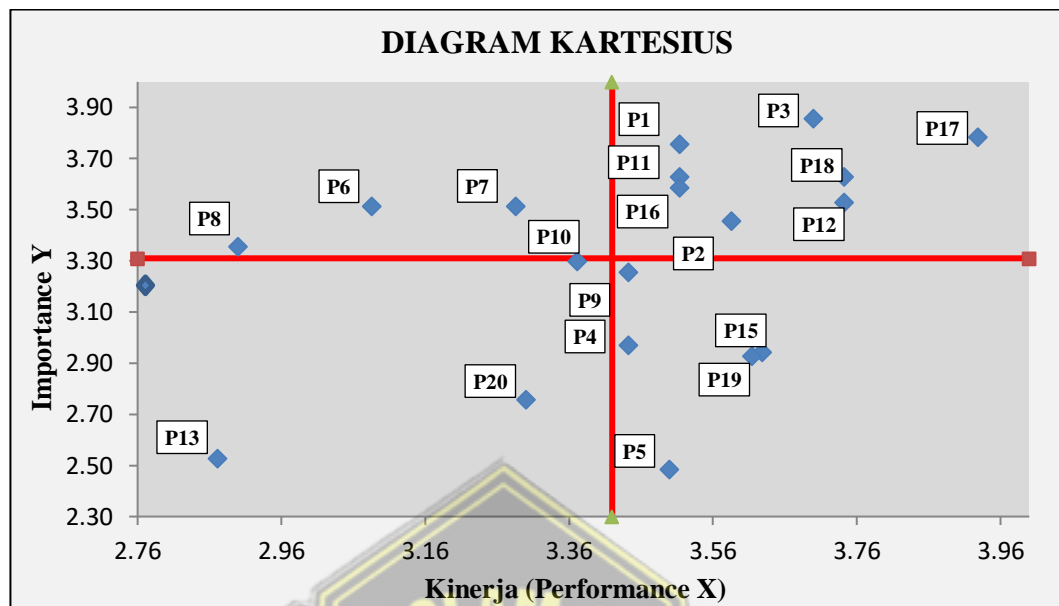
Dari contoh perhitungan dari satu atribut pernyataan kinerja dan kepentingan diatas nilai \bar{X} dan \bar{Y} merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dengan 70 orang responden yakni penumpang kereta api lokal kedung sepur. Nilai \bar{X} didapat dari hasil penilaian tingkat kinerja dibagi dengan 70 responden (n), begitu juga dengan Nilai \bar{Y} didapat. Adapun hasil rekapitulasi perhitungan rata-rata atribut pernyataan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari P1-P20 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV. 11 Perhitungan rata-rata kinerja \bar{X} dan Rata-rata kepentingan \bar{Y}

Pernyataan	Skor $\sum Xi$	Skor $\sum Yi$	Rata-rata kinerja \bar{X}	Rata-rata kepentingan \bar{Y}
P1	246	263	3.51	3.76

Pernyataan	Skor ΣX_i	Skor ΣY_i	Rata-rata kinerja \bar{X}	Rata-rata kepentingan \bar{Y}
P2	251	242	3.59	3.46
P3	259	270	3.70	3.86
P4	241	208	3.44	2.97
P5	245	174	3.50	2.49
P6	216	246	3.09	3.51
P7	230	246	3.29	3.51
P8	203	235	2.90	3.36
P9	241	228	3.44	3.26
P10	236	231	3.37	3.30
P11	246	254	3.51	3.63
P12	262	247	3.74	3.53
P13	201	177	2.87	2.53
P14	193	233	2.76	3.33
P15	254	206	3.63	2.94
P16	246	251	3.51	3.59
P17	275	265	3.93	3.79
P18	262	254	3.74	3.63
P19	253	205	3.61	2.93
P20	231	193	3.30	2.76
Rareta \bar{X} dan \bar{Y}			3.42	3.31

Berdasarkan perhitungan tabel diatas didapat nilai rerata \bar{X} yakni sebesar 3,42 dan rareta \bar{Y} 3,31. Nilai rareta \bar{X} dan \bar{Y} didapat dari jumlah/semua nilai data rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} dibagi dengan banyaknya atribut pernyataan/jumlah total data yang ada. Nilai rareta tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} yang berpotongan sehingga membentuk empat bagian niali tersebut kemudian di plot kedalam diagram kartesius agar diketahui letak indikator pada setiap kuadran diantaranya kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan). Adapun diagram kartesius untuk menjabarkan plot kinerja pelayanan di dalam kereta api lokal kedung sepur dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 4.1 Diagram Kartesius importance Performance

Berdasarkan diagram diatas dapat dijelaskan bahwa semua pernyataan yang mempengaruhi kepuasan penumpang di kereta api kedung sepur telah dikelompokkan berdasarkan masing-masing letak kuadrannya dari mulai kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan), adapun keterangan dapat dilihat pada keterangan di bawah ini :

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I	Atribut Pelayanan
P6	Petugas bersedia membantu dan menolong penumpang dengan cepat dan tanggap.
P7	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti.
P8	Petugas menginformasi dan mengarahkan nomor kursi penumpang, barang bawaan, bagasi, restorasi.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II	Atribut Pelayanan
P1	Informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat (APAR, petunjuk jalur evakuasi, pintu darurat, pemecah kaca).
P2	Informasi dan ketersediaan fasilitas kesehatan penanganan darurat berupa P3K.
P3	Fasilitas keamanan tidak kriminal berupa CCTV, stiker/informasi nomor telpon/sms pengaduan yang jelas, mudah terlihat.
P11	Terdapat toilet dengan kondisi bersih dan ketersediaan air cukup selama perjalanan dan dengan peralatan toilet yang baik.
P12	Terdapat fasilitas sirkulasi udara yang berupa (AC, kipas angin dan/atau ventilasi udara)

Kuadran II	Atribut Pelayanan
P16	Keramahan dan kesopanan semua kru kereta api
P17	Kondisi kereta api yang bersih tidak berbau dilengkapi dengan tempat sampah dan petugas kebersihan dengan seragam.
P18	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati dengan jelas.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III	Atribut Pelayanan
P10	Informasi kedatangan, keterlambatan kereta melalui pengeras suara dengan jelas dan mudah dipahami.
P13	Tersedianya minimal 4 kursi prioritas dengan stiker petunjuk dan edukatif.
P14	Tersedia tempat khusus kursi roda dengan stiker penanda yang mudah terlihat dan jelas.
P20	Informasi gangguan perjalanan kereta dan informasi layanan pengaduan.

Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV	Atribut Pelayanan
P4	Tersedia petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat dengan atribut dan alat bantu lengkap.
P5	Lampu penerangan yang tersedia di area public.
P9	Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara dengan jelas.
P15	Tersedianya fasilitas tempat duduk dikereta api dengan disain mempunyai sandaran dan ber nomor dan terdapat rak bagasi di atasnya.
P19	Informasi nama kereta, relasi, nomor operasi kereta, serta informasi masinis kereta

Setelah dilakukan analisis data tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan hasil diagram kartesius seperti pada keterangan diatas, yang memberikan gambaran plot-plot yang harus dilakukan tindakan oleh pihak KAI yaitu berupa evaluasi tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh kereta api kedung sepur dari mulai Kuadran I (Prioritas utama) yang harus dievaluasi, Kuadran II (Pertahankan prestasi) yang harus dijaga dengan baik, Kuadran III (Prioritas rendah) yang harus ditingkatkan dan Kuadran IV (Berlebihan) yang seharusnya dibading dengan atribut lainnya.

4.3.3.3. Diagram Kartesius Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram kartesius adalah diagram yang memiliki 4 bagian dengan dibatasi oleh dua garis yang memotong titik X dan Y secara tegak lurus, di mana X adalah rata-rata

semua factor atribut pernyataan tingkat kinerja dan Y adalah semua faktor rata-rata tingkat kepentingan.

Agar mengetahui seberapa rinci penilaian dalam kepuasan pelanggan kereta api kedung sepur maka dibedakanlah penilaian berdasarkan jenis kelamin Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius dapat dilihat dibawah ini :

1. Jenis Kelamin Perempuan

Tabel IV. 12 Perhitungan X Dan Y Berdasarkan Jenis Kelamin Perempuan

Pernyataan	Skor Yi	Skor Xi	Rata-rata \bar{X}	Rata-rata \bar{Y}	Tingkat Kesesuaian (Tki%)
P1	139	147	3.48	3.68	95%
P2	143	132	3.58	3.30	108%
P3	151	152	3.78	3.80	99%
P4	137	120	3.43	3.00	114%
P5	133	107	3.33	2.68	124%
P6	124	138	3.10	3.45	90%
P7	128	138	3.20	3.45	93%
P8	107	139	2.68	3.48	77%
P9	134	124	3.35	3.10	108%
P10	136	128	3.40	3.20	106%
P11	143	140	3.58	3.50	102%
P12	142	130	3.55	3.25	109%
P13	129	103	3.23	2.58	125%
P14	115	121	2.88	3.03	95%
P15	142	126	3.55	3.15	113%
P16	126	145	3.15	3.63	87%
P17	155	150	3.88	3.75	103%
P18	146	143	3.65	3.58	102%
P19	135	126	3.38	3.15	107%
P20	121	111	3.03	2.78	109%
Rareta \bar{Y} dan \bar{X}			3.36	3.28	103%

Berdasarkan tabel diatas dari hasil perhitungan xi tingkat kinerja dan yi tingkat kepentingan dengan responden berdasarkan jenis kelamin perempuan diketahui meskipun ada beberapa atribut pernyataan yang dibawah 100% tetapi rata-rata menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian dari 20 atribut kualitas pelayanan yaitu sebesar 103%. Hal ini dapat menunjukkan gambaran secara keseluruhan bahwa kinerja

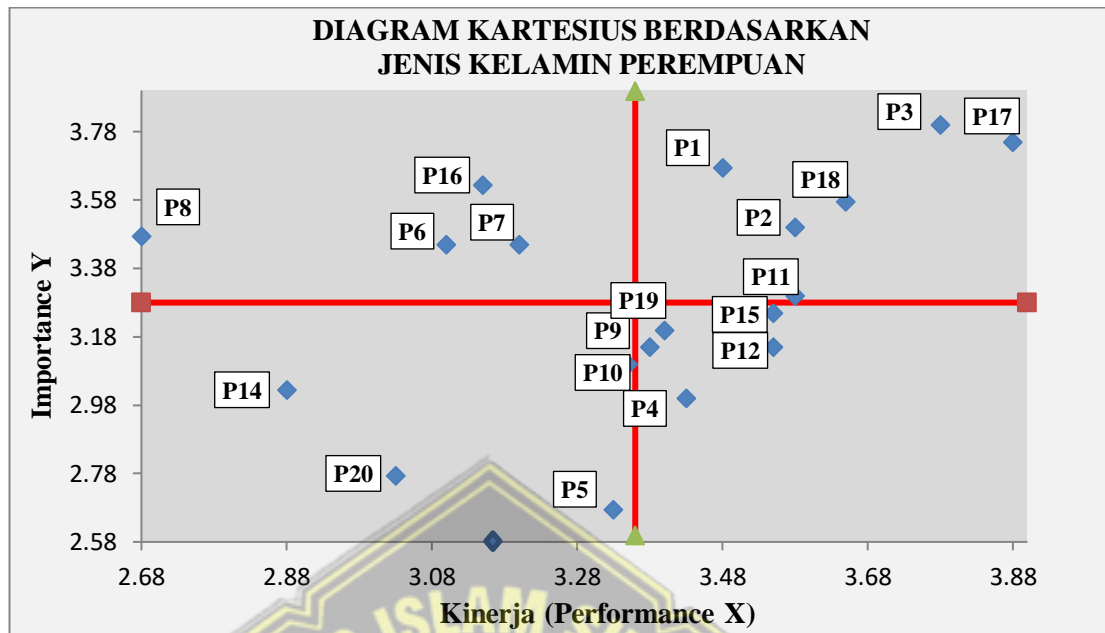
pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia dengan trayek kereta api lokal kedung sepur yang melayani rute Stasiun Ngrombo-Semarang Poncol sudah sangat memenuhi kepuasan masyarakat dikarenakan nilai tingkat kesesuaian diatas 100% dimana menurut (Wisudawati et al. n.d.) dalam kriteria penilaian tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa :

Tabel IV. 13 Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian

Keterangan	Tingkat Kesesuaian Tki %
Kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Artinya pelayanan sangat memuaskan konsumen.	>100%
Kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Artinya pelayanan telah memuaskan konsumen.	100%
Kualitas pelayanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan konsumen.	<100%

Sumber : Wisudawati 2023

Selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata untuk kemudian dimasukkan ke diagram kartesius dari tabel diatas perhitungan dengan responden berdasarkan jenis kelamin perempuan didapat nilai rerata \bar{X} yakni sebesar 3,36 dan rerata \bar{Y} 3,28. Nilai rerata \bar{X} dan \bar{Y} didapat dari jumlah/semua nilai data rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} dibagi dengan banyaknya atribut pernyataan/jumlah total data yang ada. Nilai rerata tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} yang berpotongan sehingga membentuk empat bagian nilai tersebut kemudian di plot kedalam diagram kartesius agar diketahui letak indikator pada setiap kuadran diantaranya kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan). Adapun diagram kartesius berdasarkan jenis kelamin perempuan untuk menjabarkan plot kinerja pelayanan di dalam kereta api lokal kedung sepur dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar Diagram Kartesius Berdasarkan Jenis Kelamin Perempuan

Berdasarkan diagram diatas dapat dijelaskan bahwa semua pernyataan yang mempengaruhi kepuasan penumpang di kereta api kedung sepur telah dikelompokkan berdasarkan masing-masing letak kuadrannya dari mulai kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan), adapun keterangan dapat dilihat pada keterangan di bawah ini :

Tabel IV. 14 Pembagian Plot Atribut Pelayanan Menurut Jenis Kelamin Perempuan

Kuadran I	Atribut Pelayanan
P6	Petugas bersedia membantu dan menolong penumpang dengan cepat dan tanggap.
P7	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti.
P8	Petugas menginformasi dan mengarahkan nomor kursi penumpang, barang bawaan, bagasi, restorasi.
P16	Keramahan dan kesopanan semua kru kereta api.
Kuardran II	Atribut Pelayanan
P1	Informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat (APAR, petunjuk jalur evakuasi, pintu darurat, pemecah kaca).
P2	Informasi dan ketersediaan fasilitas kesehatan penanganan darurat berupa P3K.
P3	Fasilitas keamanan tidak kriminal berupa CCTV, stiker/informasi nomor telpon/sms pengaduan yang jelas, mudah terlihat.
P11	Terdapat toilet dengan kondisi bersih dan ketersediaan air cukup selama perjalanan dan dengan peralatan toilet yang baik.
P17	Kondisi kereta api yang bersih tidak berbau dilengkapi dengan tempat sampah dan petugas kebersihan dengan seragam.
P18	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati dengan jelas.

Kuadran III	Atribut Pelayanan
P5	Lampu penerangan yang tersedia di area public.
P10	Informasi kedatangan, keterlambatan kereta melalui pengeras suara dengan jelas dan mudah dipahami.
P13	Tersedianya minimal 4 kursi prioritas dengan stiker petunjuk dan edukatif.
P14	Tersedia tempat khusus kursi roda dengan stiker penanda yang mudah terlihat dan jelas.
P20	Informasi gangguan perjalanan kereta dan informasi layanan pengaduan.
Kuadran IV	Atribut Pelayanan
P4	Tersedia petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat dengan atribut dan alat bantu lengkap.
P9	Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara dengan jelas.
P12	Tersdapat fasilitas sirkulasi udara yang berupa (AC, kipas angin dan/atau ventilasi udara)
P15	Tersedianya fasilitas tempat duduk dikereta api dengan disain mempunyai sandaran dan ber nomor dan terdapat rak bagasi di atasnya.
P19	Informasi nama kereta, relasi, nomor operasi kereta, serta informasi masinis kereta.

2. Jenis Kelamin Laki-laki

Untuk mendukung data grafik diatas dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki untuk mengetahui perbedaan penilaian terhadap kinerja pelayanan kereta api kedung sepur, dapat dilihat dengan keterangan dibawah ini :

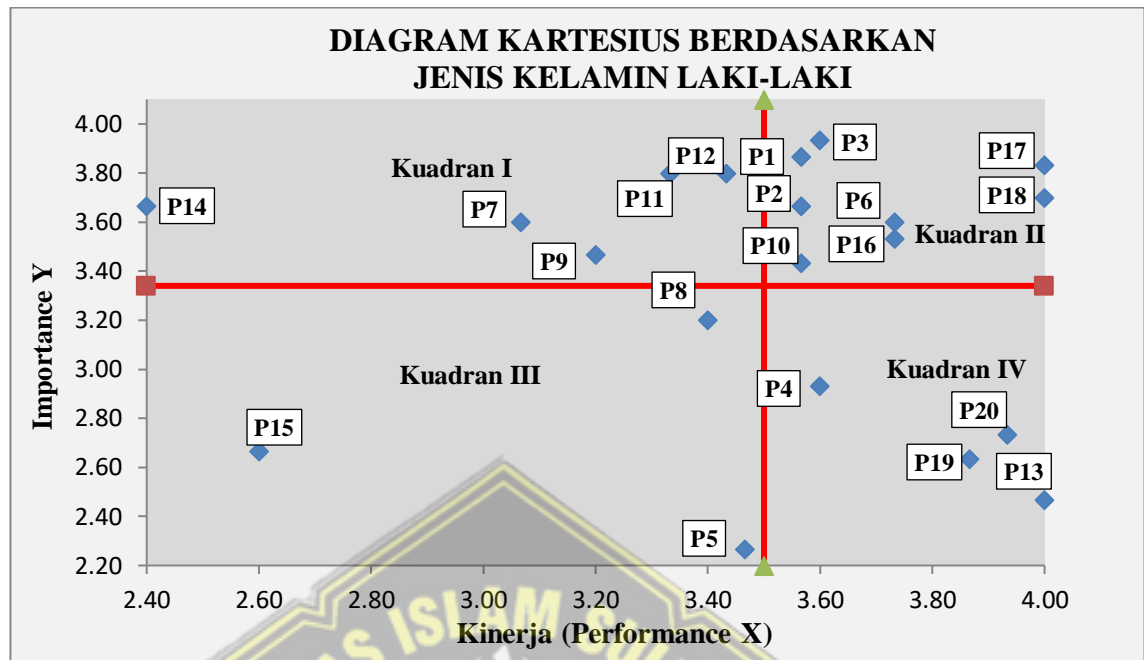
Tabel IV. 15 Perhitungan X Dan Y Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-laki

Pernyataan	Skor Xi	Skor Yi	Rata-rata \bar{X}	Rata-rata \bar{Y}	Tingkat Kesesuaian (Tki %)
P1	107	116	3.57	3.87	92%
P2	107	110	3.57	3.67	97%
P3	108	118	3.60	3.93	92%
P4	104	88	3.47	2.93	118%
P5	112	68	3.73	2.27	165%
P6	92	108	3.07	3.60	85%
P7	102	108	3.40	3.60	94%
P8	96	96	3.20	3.20	100%
P9	107	104	3.57	3.47	103%
P10	100	103	3.33	3.43	97%
P11	103	114	3.43	3.80	90%
P12	120	114	4.00	3.80	105%
P13	72	74	2.40	2.47	97%
P14	78	110	2.60	3.67	71%

Pernyataan	Skor Xi	Skor Yi	Rata-rata \bar{X}	Rata-rata \bar{Y}	Tingkat Kesesuaian (Tki %)
P15	112	80	3.73	2.67	140%
P16	120	106	4.00	3.53	113%
P17	120	115	4.00	3.83	104%
P18	116	111	3.87	3.70	105%
P19	118	79	3.93	2.63	149%
P20	110	82	3.67	2.73	134%
Rareta \bar{Y} dan \bar{X}			3.51	3.34	108%

Berdasarkan tabel diatas dari hasil perhitungan xi tingkat kinerja dan yi tingkat kepentingan dengan responden berdasarkan jenis kelamin perempuan diketahui meskipun ada beberapa atribut pernyataan yang dibawah 100% tetapi rata-rata menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian dari 20 atribut kualitas pelayanan yaitu sebesar 108%. Hal ini dapat menunjukkan gambaran secara keseluruhan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia dengan trayek kereta api lokal kedung sepur yang melayani rute Stasiun Ngrombo-Semarang Poncol sudah sangat memenuhi kepuasan masyarakat dikarenakan nilai tingkat kesesuaian diatas 100% sesuai criteria diatas.

Selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata untuk kemudian dimasukan ke diagram kartesius dari tabel diatas perhitungan dengan responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki didapat nilai rerata \bar{X} yakni sebesar 3,36 dan rareta \bar{Y} sebesar 3,28. Nilai rareta \bar{X} dan \bar{Y} didapat dari jumlah/semua nilai data rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} dibagi dengan banyaknya atribut pernyataan/jumlah total data yang ada. Nilai rareta tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} yang berpotongan sehingga membentuk empat bagian nilai tersebut kemudian di plot kedalam diagram kartesius agar diketahui letak indikator pada setiap kuadran diantaranya kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan). Adapun diagram kartesius berdasarkan jenis kelamin perempuan untuk menjabarkan plot kinerja pelayanan di dalam kereta api lokal kedung sepur dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



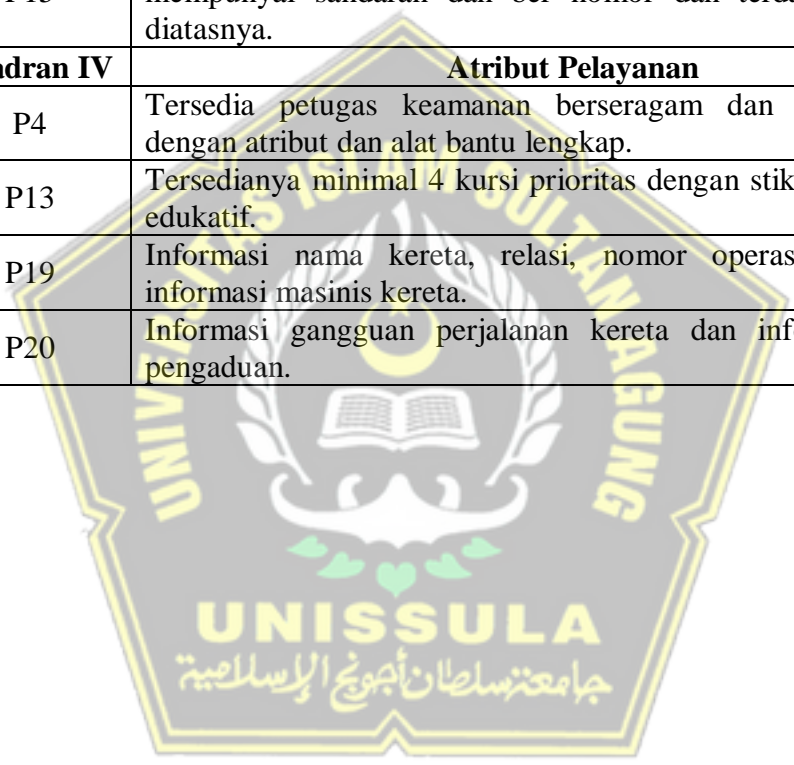
Gambar Diagram Kartesius Berdasarkan Jenis Kelamin Perempuan

Berdasarkan diagram diatas dapat dijelaskan bahwa semua pernyataan yang mempengaruhi kepuasan penumpang di kereta api kedung sepur telah dikelompokkan berdasarkan masing-masing letak kuadrannya dari mulai kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan), adapun keterangan dapat dilihat pada keterangan di bawah ini :

Tabel IV. 16 Perhitungan X Dan Y Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-laki

Kuadran I	Atribut Pelayanan
P7	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti.
P9	Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara dengan jelas.
P11	Terdapat toilet dengan kondisi bersih dan ketersediaan air cukup selama perjalanan dan dengan peralatan toilet yang baik.
P12	Tersdapat fasilitas sirkulasi udara yang berupa (AC, kipas angin dan/atau ventilasi udara.
P14	Tersedia tempat khusus kursi roda dengan stiker penanda yang mudah terlihat dan jelas.
Kuardran II	Atribut Pelayanan
P1	Informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat (APAR,petunjuk jalur evakuasi, pintu darurat, pemecah kaca).
P2	Informasi dan ketersediaan fasilitas kesehatan penanganan darurat berupa P3K.
P3	Fasilitas keamanan tidak kriminal berupa CCTV, stiker/informasi nomor telpon/sms pengaduan yang jelas, mudah terlihat.
P6	Petugas bersedia membantu dan menolong penumpang dengan cepat dan tanggap.
P10	Informasi kedatangan, keterlambatan kereta melalui pengeras

	suara dengan jelas dan mudah dipahami.
P16	Keramahan dan kesopanan semua kru kereta api.
P17	Kondisi kereta api yang bersih tidak berbau dilengkapi dengan tempat sampah dan petugas kebersihan dengan seragam.
P18	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati dengan jelas.
Kuadran III	Atribut Pelayanan
P5	Lampu penerangan yang tersedia di area public.
P8	Petugas menginformasi dan mengarahkan nomor kursi penumpang, barang bawaan, bagasi, restorasi.
P15	Tersedianya fasilitas tempat duduk di kereta api dengan disain mempunyai sandaran dan ber nomor dan terdapat rak bagasi di atasnya.
Kuadran IV	Atribut Pelayanan
P4	Tersedia petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat dengan atribut dan alat bantu lengkap.
P13	Tersedianya minimal 4 kursi prioritas dengan stiker petunjuk dan edukatif.
P19	Informasi nama kereta, relasi, nomor operasi kereta, serta informasi masinis kereta.
P20	Informasi gangguan perjalanan kereta dan informasi layanan pengaduan.



4.3.4. ANALISIS OKUPANSI

Data okupansi penumpang adalah perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas merujuk pada tingkat keterisian penumpang di berbagai moda transportasi publik, seperti udara, laut, dan kereta api. Nilai ini diperlukan untuk memberikan gambaran perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia pada transportasi umum kereta api kedungsepur. Berikut adalah data volume jumlah penumpang kereta api kedung sepur pada 4 bulan terakhir :

Tabel IV. 17 Jumlah Penumpang Kedung Sepur 2025

Bulan	Rata-rata Penumpang Kedungsepur 495 /hari	Rata-rata Penumpang Kedung sepur /bulan	Rata-rata Penumpang Kedung sepur 496 /hari	Rata-rata Penumpang Kedung sepur 496 /bulan
Juli	179 penumpang	5370 penumpang	163 penumpang	4890 penumpang
Agustus	189 penumpang	5670 penumpang	173 penumpang	5190 penumpang
Sepetember	189 penumpang	5670 penumpang	204 penumpang	6120 penumpang
Oktober	156 penumpang	4680 penumpang	140 penumpang	4200 penumpang

Sumber : DAOP 4 Semarang

Kereta api Kedung Sepur adalah kereta lokal yang melayani rute Semarang Poncol–Ngrombo di Purwodadi, Jawa Tengah, dan sebaliknya, kereta ini memiliki 2 armada yang beroperasi yaitu Kedung sepur 495-Stasiun Ngrombo-Poncol dan Kedung sepur 496-Stasiun Ngrombo-Poncol kursi yang nyaman seperti eksekutif, colokan charger dengan total penumpang/kursi 145 kursi/penumpang dalam satu perjalanan. Untuk menghitung okupansi kereta api kedung sepur dalam 1 perjalanan yaitu dengan rumus dan perhitungan seperti dibawah ini :

1. Perhitungan okupansi kereta api kedung sepur 495 rute Stasiun Ngrombo-Poncol dalam satu perjalanan oktober

$$Okupansi = \frac{Rata - rata Penumpang 1 perjalanan/hr}{Kapasitas tempat duduk} \times 100\%$$

$$Okupansi = \frac{156}{145} \times 100\%$$

$$Okupansi = 108\%$$

2. Perhitungan okupansi kereta api kedung sepur 496 rute Stasiun Ngrombo-Poncol dalam satu perjalanan pada bulan oktober

$$\text{Okupansi} = \frac{\text{Rata - rata Penumpang 1 perjalanan/hr}}{\text{Kapasitas tempat duduk}} \times 100\%$$

$$\text{Okupansi} = \frac{140}{145} \times 100\%$$

$$\text{Okupansi} = 97\%$$

Berdasarkan data perhitungan di atas diketahui bahwa jumlah penumpang KA Kedung Sepur yang beroperasi dengan 2 relasi perjalanan memiliki jumlah tempat duduk 145 dengan 1 kali perjalanan yang memiliki rata rata harian penumpangnya 156 penumpang. Rata-rata nilai okupansi KA kedung sepur 495 adalah 108% sedangkan untuk KA kedung sepur 496 adalah 97%.

4.3.5. Evaluasi dan usulan peningkatan kualitas pelayanan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui yang mejadi sasaran prioritas utama adalah Petugas bersedia membantu dan menolong penumpang dengan cepat dan tanggap, Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti, Petugas menginformasi dan mengarahkan nomor kursi penumpang, barang bawaan, bagasi, restorasi. Semua itu terdapat pada kuadran I diagram kartesius yang terdapat pada keterangan kartesius, kuadran ini menunjukkan indikator yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapat prioritas peningkatan. Adapun usulan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pengguna kereta api kedung sepur merasa bahwa kekurangan tersebut bisa diperbaiki segera.

Tabel IV. 18 Usulan Perbaikan

No.	Tki	Atribut Pernyataan	Usulan Perbaikan
P6	88%	Petugas bersedia membantu dan menolong penumpang dengan cepat dan tanggap.	Menambah petugas agar bisa mencakup semua penumpang yang butuh bantuan
P7	93%	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti.	Meberikan informasi dengan keras jelas dan memaikan pengeras suara dengan suara yang jernih
P8	86%	Petugas menginformasi dan mengarahkan nomor kursi penumpang, barang bawaan, bagasi, restorasi.	Mengevaluasi kinerja karyawan agar selalu jemput bola mengarahkan dan mengecek tiket bernomor kursinya, dan menambah petugas agar dapat mencakup semua penumpang yang membutuhkan bantuan barang bawaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian, diketahui bahwa tingkat kesesuaian dari 20 atribut kualitas pelayanan yaitu sebesar 105% dan masih terdapat dibawah 100% dari kualitas layanan yang belum memenuhi harapan. Kualitas layanan berdasarkan perhitungan dan analisis dengan metode Importance Performance Analysis, terdapat 3 atribut pernyataan yang masuk di kuadran 1. Dimana kuadran 1 ini memuat atribut/pernyataan yang dianggap konsumen penting tetapi pada kenyataannya atribut/pelayanan tersebut belum sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan konsumen. Atribut yang terdapat pada kuadran ini antara lain yaitu, Petugas bersedia membantu dan menolong penumpang dengan cepat dan tanggap, Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti, Petugas menginformasi dan mengarahkan nomor kursi penumpang, barang bawaan, bagasi, restorasi.

Diketahui nilai rata-rata kesesuaian berada pada rentang diatas 100% dimana menurut (Wisudawati et al. n.d.) dalam kriteria penilaian tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa Tingkat kesesuaian diatas >100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, artinya pelayanan sangat memuaskan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kereta api lokal kedung sepur sudah merasa puas, namun terdapat sebagian atribut yang belum memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Tidak terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen ditunjukkan oleh beberapa atribut yang masuk ke dalam kuadran I pada diagram kartesius, atribut – atribut yang terletak pada kuadran I didapat dari hasil kuadran pada metode Importance Performance Analysis (IPA) yang menunjukkan adanya atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan.

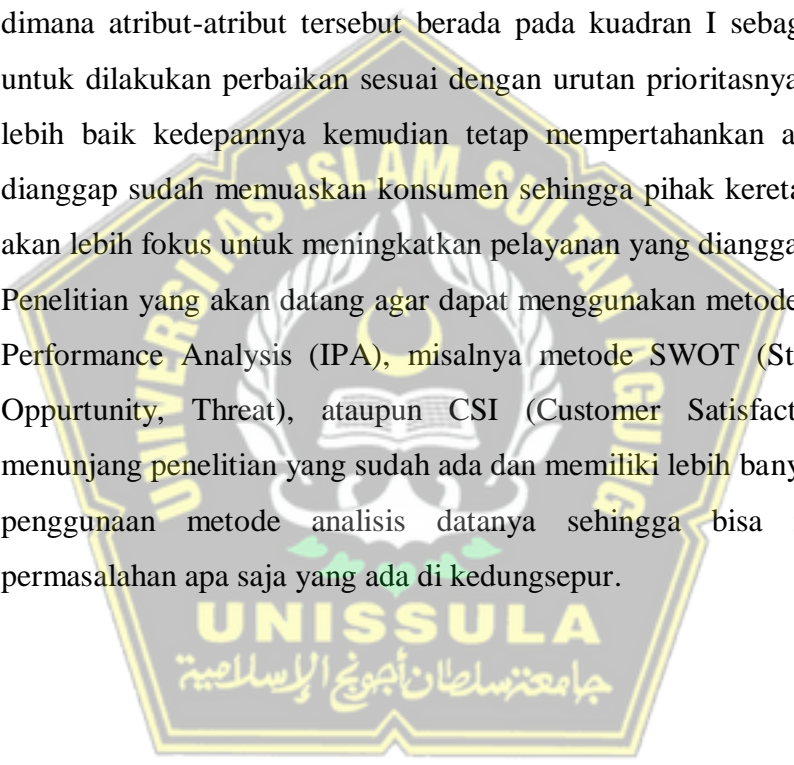
Alternatif solusi perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kinerja pelayanan di kereta api kedung sepur yaitu :

1. Menambah petugas agar bisa mencakup semua penumpang yang butuh bantuan.

2. Meberikan informasi dengan keras jelas dan memaikan pengeras suara dengan suara yang jernih.
3. Mengevaluasi kinerja karyawan agar selalu jemput bola mengarahkan dan mengecek tiket bernomor kursinya, dan menambah petugas agar dapat mencakup semua penumpang yang membutuhkan bantuan barang bawaan.

5.2. Saran

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan pihak kereta api kedung sepur dapat memperbaiki atribut-atribut yang telah disebutkan pada kesimpulan, dimana atribut-atribut tersebut berada pada kuadran I sebagai prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan urutan prioritasnya sehingga menjadi lebih baik kedepannya kemudian tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan konsumen sehingga pihak kereta api kedung sepur akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.
2. Penelitian yang akan datang agar dapat menggunakan metode selain Importance Performance Analysis (IPA), misalnya metode SWOT (Strength, Weakness, Oppurtunity, Threat), ataupun CSI (Customer Satisfaction Index) demi menunjang penelitian yang sudah ada dan memiliki lebih banyak referensi dalam penggunaan metode analisis datanya sehingga bisa melihat dinamika permasalahan apa saja yang ada di kedungsepur.



DAFTAR PUSTAKA

- Alwie, rahayu deny danar dan alvi furwanti, Adi Bagus Prasetio, Roni Andespa, Politeknik Negeri Lhokseumawe, and Kata Pengantar. 2020. "Tugas Akhir Tugas Akhir." *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret 2012*(1):41–49.
- Aminah, S. 2012. "Jurnal Teknik Sipil Untan." *Teknik Sipil Untan* 12(DESEMBER):175–76.
- Cahya Andika, Tigra, and Prima Jiwa Osly. 2024. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA MODA TRANSPORTASI COMMUTER LINE STASIUN BOGOR Studi Kasus: Commuter Line Rute Bogor-Manggarai (Analysis Of Customer Satisfaction Levels Users Of Bogor Station Commuter Line Transportation Mode Services)." *Jurnal Artesis* 4(1):47–55.
- Leliana, Arinda. 2018. "Analysis Passenger Satisfaction for Service Performance and Intermodal At."
- Mahdalena, Farida, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, D. A. N. Bisnis, and Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2019. "(Studi Pada Kereta Api Lokal Kedung Sepur Di Stasiun Ngrombo Grobogan) ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT . KAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Kereta Api Lokal Kedung Sepur Di Stasiun Ngrombo Grobogan)."
- Munthe, Eko Rudi Setiawan. 2017. "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DI PT. KERETA API INDONESIA MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus PT . Kereta Api Indonesia Pada Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta)."
- Riyanto, Azhar Hermawan, and Bambang Riyanto. 2016. "Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)." *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota* 11(4):391. doi:10.14710/pwk.v11i4.11549.
- Susilowati, Pristian Dewi, and Theresia Maria Candra Agusdini. 2021. "Analisis Kepuasan Pengguna Kereta Api Ekonomi Maharani Rute Surabaya – Semarang Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)." *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan Dan Infrastruktur* 0(0):86–90.

- Syavila, A., & Utomo, N. 2023. “Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima Di Stasiun Gubeng Pada Saat Penerapan New Normal.” *Ge-Stram* 6(1):19–25.
- Unique, Aflii. 2016. “濟無No Title No Title No Title.” (0):1–23.
- Wisudawati, Nidya, Muhammad Ghazi Irfani, Merisha Hastarina, and Budi Santoso. n.d. “Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population Administration Services in Lengkiti District.” 32–39.

