

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN KERETA API PANGRANGO KELAS EKSEKUTIF RUTE BOGOR-SUKABUMI**

### **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION OF BOGOR-SUKABUMI PANGRANGO TRAIN**

**Nurul Syah Jihan<sup>1\*</sup>**, Beddy Iriawan Maksudi<sup>2</sup>, Irma Purnamasari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35 Bogor 16720

\*Korespondensi: Nurul Syah Jihan. Email: syahjihan.nj@gmail.com

(Diterima: 15 November 2018; Ditelaah: 20 Desember 2018; Disetujui: 30 Januari 2019)

#### **ABSTRACT**

The purpose of this study is to analyze how the service quality is available at the Bogor-Sukabumi Pangrango train. The theory in this study is to use the theory of service quality perceived by consumers from Zeithaml, Parasuraman and Berry which states that service quality can be measured through 5 dimensions namely tangibles, reliability, empathy, responsiveness and assurance. Satisfaction of the community according to Fandy Tjiptono is service performance, product quality, and price. The research method uses the associative method using quantitative analysis. Data was collected through observation, interviews, and questionnaires. Correlation test used Spearman Rank test. This research used technique to collect data with a population of service users as many as 593 people, the study sample was 86 respondents. The results of this study obtained an assessment number for variable X, namely 3.84 with good assessment criteria and Y variable is 3.83 with good assessment criteria. In the Spearman Rank correlation test obtained a correlation value of 0.674. The correlation value of 0.674, is strong with the direction of a positive relationship, meaning that the relationship is in the same direction. The amount of the correlation/relationship (R) is equal to 0.674, while the coefficient of determination (R Square) is 0.4542. It is known that the quality of service affects people's satisfaction by 45.42%, and by 54.58% by being influenced by other factors.

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction.

#### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan ada pada Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi. Teori dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori kualitas jasa pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu tangibles, reliability, empathy, responsiveness dan assurance. Kepuasan masyarakat menurut Fandy Tjiptono adalah kinerja pelayanan, kualitas produk, dan harga. Metode penelitian menggunakan metode asosiatif dengan menggunakan rumus kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Uji korelasi digunakan uji Spearman Rank. Penelitian ini merupakan suatu teknik dalam pengumpulan data dengan populasi masyarakat pengguna layanan sebanyak 593 orang, sampel penelitian sebanyak 86 responden. Hasil dari penelitian ini diperoleh angka penilaian untuk variabel X yaitu 3,84 dengan kriteria penilaian baik dan variabel Y adalah 3,83 dengan kriteria penilaian baik. Dalam uji korelasi Spearman Rank diperoleh nilai korelasi sebesar 0,674. Nilai korelasi 0,674, adalah kuat dengan arah hubungan positif, artinya hubungan yang searah. Besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,674, sedangkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,4542. Diketahui bahwa kualitas jasa pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 45,42%, dan sebesar 54,58% oleh dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

## PENDAHULUAN

PT Kereta Api Indonesia (KAI) Memiliki berbagai anak perusahaan dimana dalam berbagai anak perusahaan tersebut adalah perusahaan yang melayani perjalanan sepanjang stasiun Jabodetabek di bawah naungan PT Kereta Commuter Indonesia. Baru-baru ini PT Kereta Api Indonesia (KAI) memulai kembali proyek Kereta Rute Bogor-Sukabumi yang telah lama dihentikan operasionalnya. Kemudian PT KAI mengaktifkan kembali rute tersebut dikarenakan jumlah permintaan penumpang yang signifikan. Nama yang disematkan pada kereta rute tersebut kini bernama Kereta Pangrango dengan Stasiun Paledang sebagai stasiun utama di Kota Bogor.

Untuk memenuhi kualitas pelayanan yang baik pihak PT KAI berpedoman pada aturan per-Menhub Republik Indonesia nomer 47 Tahun 2014 tentang standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api. Menurut peraturannya standar pelayanan minimum stasiun adalah Tempat Parkir, Fasilitas layanan Penumpang, Loket, Ruang Tunggu, Ruang Boarding, Tempat Ibadah, Ruang ibu menyusui, Toilet, Fasilitas Penyandang disabilitas, Fasilitas Kesehatan,Keamanan dan Keselamatan.

Namun Kondisi Stasiun Sukabumi dan Stasiun Paledang belum memenuhi kriteria standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan berdasarkan PerMenhub RI No 47 Tahun 2014 tentang standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil observasi sebelumnya yang dilakukan peneliti dan peneliti merangkum beberapa permasalahan yang terdapat pada stasiun paledang dan stasiun sukabumi:

1. Pada Stasiun Paledang Tidak terdapat lahan parkir yang tersedia sehingga tidak adanya akses kendaraan langsung ke stasiun, sedangkan lahan parkir yang tersedia di stasiun besar sukabumi berukuran sangat kecil sehingga stasiun paledang belum menerapkan standar

pelayanan minimum yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 47 Tahun 2014.

2. Kinerja loket yang lambat sehingga setiap pelayanan selalu mengalami penumpukan penumpang yang seharusnya jika pihak stasiun menerapkan standar pelayanan minimum hal ini dapat diantisipasi.
3. Ruang *boarding* yang disediakan petugas Stasiun Paledang tidak memiliki tempat duduk, sama halnya dengan ruang *boarding* yang tersedia di Stasiun Sukabumi hanya terdapat 1 buah *boarding* dan tidak memiliki tempat duduk.
4. Terbatasnya ruang sarana ibadah yang tersedia di stasiun paledang (stasiun kecil) bahkan pelanggan masih menggunakan halaman toilet sebagai sarana ibadah dikarenakan ruang ibadah masih dalam tahap pembangunan sedangkan untuk stasiun sukabumi sudah memiliki sarana ibadah namun dalam ukuran yang kecil
5. Tidak adanya ruang ibu menyusui pada Stasiun Paledang dan Stasiun Sukabumi sehingga masih jauh dari standar pelayanan minimum pelayanan KA.
6. Masih kurangnya jumlah fasilitas penyandang disabilitas pada stasiun sukabumi maupun stasiun paledang. Hanya terdapat ramp/jalan timbul yang jumlahnya sedikit.
7. Untuk fasilitas keamanan dan keselamatan tidak terdapat CCTV di stasiun Sukabumi sedangkan menurut ketentuan bahwa stasiun besar wajib memiliki CCTV dibanding stasiun kecil.
8. Fasilitas Kemudahan naik/turun penumpang masih terkendala pada stasiun sukabumi dimana peron jauh lebih rendah dibandingkan tangga kereta sehingga kerap sekali kereta datang penumpang mengalami keterlambatan turun karena petugas sibuk menata peron buatan agar penumpang dapat turun.

Oleh karena itu permasalahan di Stasiun Paledang diduga menjadi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan saat ini, terlebih moda transportasi ini adalah menjadi andalan utama bagi masyarakat bogor atau luar Bogor untuk berpergian ke sukabumi dimana transportasi darat lain kini tidak memungkinkan dalam perjalanannya. Kualitas Pelayanan yang baik seharusnya bisa menutupi atau bahkan mengurangi kekurangannya itu sendiri menurut Chaffey (2009). Terlebih perusahaan BUMN ini seharusnya bisa memberikan pelayanan yang baik karena selain tidak adanya Saingan maka oleh sebab itu kualitas pelayanan menjadi amat penting terlebih kepuasan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap jumlah pengguna moda transportasi Kereta Api Pangrango tersebut. Berdasarkan hasil obsevasi yang dilakukan penulis pada Kereta Api Pangrango kelas eksekutif Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi.

## MATERI DAN METODE

### Konsep/Teori yang Relevan

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Harbani Pasolong (2008: 207) membagi 5 indikator kualitas pelayanan yang baik, yaitu: (1) *tangibles* (bukti langsung), (2) *reliability* (keandalan), (3) *responsiveness* (ketanggapan), (4) *assurance* (jaminan), dan (5) *empathy* (empati).

Menurut Fandy Tjiptono (2006: 360), faktor-faktor yang menjadi indikator dalam kepuasan pelanggan adalah: (1) kinerja pelayanan (*service performance*), (2) kualitas produk (*product quality*), dan (3) harga (*price*).

### Metode Penelitian

*Tipe Penelitian:* Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, yaitu peneliti menguji hubungan antara variabel

bebas (X) dengan variabel terikat (Y), dalam hal ini menguji hubungan kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi.

*Populasi dan Sampel:* Populasi masyarakat pengguna adalah sebanyak 593 orang ditambah 2 orang petugas kereta api. Peneliti menggunakan tingkat kesalahan 5% dalam penarikan sampel atau tingkat kepercayaan terhadap populasi sebesar 95% melalui Rumus Taro Yamane. Dari populasi tersebut, ditentukan jumlah *representative* sampel sebanyak 86 orang. Dalam pengumpulan data lapangan, peneliti memakai *incidental sampling* (Sugiyono, 2016: 96) terhadap sampel tersebut.

*Teknik Pengumpulan Data:* Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan. Selain itu peneliti melakukan studi lapangan melalui observasi. Dan, wawancara dilakukan untuk menggali lebih dalam informasi yang akan didapatkan. Kemudian, peneliti menyebarkan angket kepada responden.

*Teknik Analisis Data:* Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif berdasarkan Rumus Korelasi *Spearman Rank* dengan bantuan *Software SPSS Versi 22*. Skala pengukuran menggunakan Skala Likert, yang disusun sebagai titik tolak untuk menyusun kuesioner dan kemudian diberi angka (*scoring*).

Tabel 1. Interval Koefisien dan Tingkat Hubungan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,19	Sangat Rendah
0,20 - 0,39	Rendah
0,40 - 0,59	Sedang
0,60 - 0,79	Kuat
0,80 - 1,00	Sangat Kuat

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan berdasarkan ukuran tiap dimensi dapat dilihat dalam penjelasan berikut ini:

## Kualitas Pelayanan

### Rekapitulasi Dimensi Tangibles

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Tangibel	Keadaan fisik gedung/stasiun	3.90	Baik
	Kelengkapan dan fasilitas pelayanan	4.01	Baik
	Keadaan Loket pembelian/penukaran tiket	3.85	Baik
	Adanya Petugas penjaga loket penukaran/reservasi tiket perjalanan	3.78	Baik
	Total Jawaban Informan	15.53	
Jumlah	$M = \frac{\sum \text{Score}}{\text{Jumlah Indikator}}$	3.88	Baik

Berdasarkan tabel, hasil analisis tabel diatas ditunjang dengan penurunan kepala stasiun kota bogor, bahwa berdasarkan dimensi kelengkapan dan fasilitas pelayanan skor tinggi belum memadai dan belum didukung oleh keadaan ruang tunggu, kelengkapan dan fasilitas masih belum memadai.

### Rekapitulasi Dimensi Reliability

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Reliability	Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan Cepat dan memuaskan	3.78	baik
	Melayani dengan waktu yang tepat	3.84	baik
	Total Jawaban Informan	7.62	
Jumlah	$M = \frac{\sum \text{Score}}{\text{Jumlah Indikator}}$	3.81	baik

Berdasarkan tabel, hasil analisis tabel diatas ditunjang bahwa berdasarkan dimensi reliability skor tertinggi pada indicator melayani dengan waktu yang tepat dengan rata-rata (mean) 3.81 dengan kriteria baik sedangkan pada indicator kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan dengan rata-rata 3.78 dengan kriteria baik.

### Rekapitulasi Dimensi Responsiveness

Rekapitulasi Dimensi Responsivnes			
Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Responsivnes	Respon Petugas dalam menangani masyarakat	4.65	Sangat Baik
	Kecepatan Pelayanan Kartu Kuning	4.55	Sangat Baik
	Petugas mampu menghadapi keluhan pelanggan	4.65	Sangat Baik
	Total Jawaban Informan	13.85	
Jumlah	$M = \frac{\sum \text{Score}}{\text{Jumlah Indikator}}$	4.62	Sangat Baik

Berdasarkan rekapitulasi dimensi responsiveness (Daya tanggap) dapat disimpulkan dari 3 indikator tersebut masyarakat menyatakan bahwa dimensi tersebut sudah terlampaui sangat baik dengan nilai total 4,62 dengan kategori sangat baik. Dapat disimpulkan dari ketiga indikator tersebut petugas telah dinilai berhasil memberikan daya tanggap yang baik kepada masyarakat serta adanya dukungan pihak dinas agar pelayanan selalu berjalan dengan baik.

### Rekapitulasi Dimensi Responsiveness

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Responsiveness	kecepatan dan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan	3.77	baik
	Petugas bersedia dalam membantu pelanggan	3.80	baik
	Total Jawaban Informan	7.57	
Jumlah	$M = \frac{\sum \text{Score}}{\text{Jumlah Indikator}}$	3.78	baik

Berdasarkan tabel, hasil analisis tabel diatas ditunjang dengan hasil penurunan kepala stasiun kota bogor, bahwa berdasarkan dimensi responsiveness skor tertinggi pada indicator petugas bersedia dalam membantu pelanggan dengan rata-rata (mean) 3.80 dapat diperoleh kriteria penafsiran baik.

### Rekapitulasi Dimensi Assurance

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Assurance	Adanya kepastian harga (harga sesuai)	4.05	baik
	Rasa aman dalam pelayanan yang di berikan petugas	3.86	baik
	Total Jawaban Informan	7.91	
Jumlah	$M = \frac{\sum \text{Score}}{\text{Jumlah Indikator}}$	3.95	baik

Berdasarkan tabel, hasil analisis tabel diatas ditunjang dengan hasil penurunan kepala stasiun kota bogor, bahwa berdasarkan dimensi assurance skor tertinggi adanya kepastian harga, yang memiliki nilai 4,05 kriteria baik.

### Rekapitulasi Dimensi Emphaty

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Emphaty	Petugas bersedia menerima saran pelanggannya	3.57	baik
	Sikap ramah petugas kepada masyarakat	3.88	baik
Jumlah	Total Jawaban Informan	7.45	
	$M = \frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Informan}}$	3.73	Baik

Berdasarkan tabel, hasil analisis tabel diatas ditunjang, bahwa berdasarkan dimensi emphaty skor tertinggi terdapat pada indicator sikap ramah petugas kepada masyarakat yang skor 3,88 da kriteria penafsiran baik.

### Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Keseluruhan

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Tangibel	Keadaan fisik gedung/stasiun	3.90	baik
	Kelengkapan dan fasilitas pelayanan	4.01	baik
	Keadaan Loker pembelian/penukaran tiket	4.01	baik
	Adanya Petugas penjaga loket penukaran/reservasi tiket perjalanan	3.78	baik
Jumlah	Rekapitulasi .....	3.92	baik
Relability	Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan Cepat dan Melayani dengan waktu yang tepat	3.78	baik
		3.84	baik
Jumlah	Rekapitulasi .....	3.81	baik
Responsivnes	kecepatan dan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan	3.77	baik
	Petugas bersedia dalam membantu pelanggan	3.80	baik
Jumlah	Rekapitulasi .....	3.78	baik
Asuransi	Adanya kepastian harga (harga sesuai)	4.05	baik
	Rasa aman dalam pelayanan yang di berikan petugas	3.86	baik
Jumlah	Rekapitulasi .....	3.95	baik
Empaty	Petugas bersedia menerima saran pelanggannya	3.57	baik
	Sikap ramah petugas kepada masyarakat	3.88	baik
Jumlah	Rekapitulasi .....	3.73	baik
Jumlah	$M = \frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Informan}}$	3.84	baik

### Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Adapun hasil penelitian tentang kepuasan pelanggan berdasarkan ukuran tiap dimensi dapat dilihat dalam penjelasan berikut ini:

### Rekapitulasi Dimensi Kinerja Pelayanan

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Kinerja Pelayanan	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan efisien	3.85	Baik
	Pelanggan puas dengan komitmen pelayanan	3.80	Baik
	Petugas tidak membedakan antar pelanggan kereta	3.84	Baik
	Pelanggan puas dengan ketepatan waktu jadwal pemberangkatan	3.93	Baik
	Pihak stasiun memberikan solusi alternative jika terjadi keterlambatan maupun gangguan teknis yang terjadi saat pelayanan maupun	3.90	Baik
Jumlah	Total Jawaban Informan	19.31	
	$M = \frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Informan}}$	3.86	Baik

Hasil rekapitulasi pada tabel di atas menunjukkan nilai rataan (mean) sebesar 3,86 yang berada pada kriteria penafsiran 4.28. Nilai ini menunjukkan apabila dikaji dari dimensi kinerja pelayanan, maka responden menilai baik terhadap kualitas pelayanan kereta api.

### Rekapitulasi Dimensi Kualitas Produk

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Kualitas produk	Pelanggan puas dengan kelengkapan fasilitas produk.	3.78	Baik
	Kualitas yang diterima sesuai dengan pelayanan yang petugas berikan.	3.85	Baik
	Pelanggan puas dengan tampilan ticketing yang ramah pengguna	3.86	Baik
Jumlah	Total Jawaban Informan	11.49	
	$M = \frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Informan}}$	3.83	Baik

Hasil rekapitulasi pada tabel di atas menunjukkan nilai rataan (mean) sebesar 3,83 yang berada pada kriteria penafsiran baik . Nilai ini menunjukkan apabila dikaji dari dimensi kualitas produk, maka responden menilai baik terhadap kualitas produk kereta.

### Rekapitulasi Dimensi Harga

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Harga	Pembayaran sesuai dengan tarif yang di tentukan.	3.90	Baik
	Harga sesuai dengan Fasilitas pelayanan yang diberikan petugas	3.80	Baik
	Harga sesuai dengan keamanan dan kenyamanan pengguna layanan	3.73	Baik
	Harga tiket yang dijual di loket sama dengan harga tiket yang dijual secara online	3.78	Baik
Jumlah	Total Jawaban Informan	15.21	
	$M = \frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Informan}}$	3.80	Baik

Hasil rekapitulasi pada tabel di atas menunjukkan nilai rataan (mean) sebesar 3,80 yang berada pada kriteria penafsiran 4.36. Nilai menunjukkan apabila dikaji dari dimensi harga, maka responden menilai baik terhadap kualitas harga tiket kereta.

**Indikator Kepuasan Pelanggan (Y)**

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Kinerja Pelayanan	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan efisien	3.85	Baik
	Pelanggan puas dengan komitmen pelayanan	3.80	Baik
	Petugas tidak membedakan antar pelanggan kereta	3.84	Baik
	Pelanggan puas dengan ketepatan waktu jadwal pemberangkatan	3.93	Baik
	Pihak stasiun memberikan solusi alternative jika terjadi keterlambatan	3.90	Baik
<b>Jumlah</b>	<b>Rekapitulasi</b>	<b>3.86</b>	<b>Baik</b>
Kualitas Produk	Pelanggan puas dengan kelengkapan fasilitas produk.	3.78	Baik
	Kualitas yang diterima sesuai dengan pelayanan yang petugas berikan.	3.85	Baik
	Pelanggan puas dengan tampilan ticketing yang ramah pengguna	3.86	Baik
<b>Jumlah</b>	<b>Rekapitulasi</b>	<b>3.83</b>	<b>Baik</b>
harga	Pembayaran sesuai dengan tarif yang di tentukan.	3.90	Baik
	Harga sesuai dengan Fasilitas pelayanan yang diberikan petugas	3.80	Baik
	Harga sesuai dengan keamanan dan kenyamanan pengguna layanan	3.73	Baik
	Harga tiket yang dijual di loket sama dengan harga tiket yang dijual	3.78	Baik
<b>Jumlah</b>	<b>Rekapitulasi</b>	<b>3.80</b>	<b>Baik</b>
<b>Jumlah</b>		<b>3.83</b>	<b>Baik</b>

**Harapan Pelanggan**

**Rekapitulasi Dimensi Harapan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan**

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Kinerja Pelayanan	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan efisien	4.98	Sangat Baik
	Pelanggan puas dengan komitmen pelayanan	4.95	Sangat Baik
	Petugas tidak membedakan antar pelanggan kereta	5.00	Sangat Baik
	Pelanggan puas dengan ketepatan waktu jadwal pemberangkatan	5.00	Sangat Baik
	Pihak stasiun memberikan solusi alternative jika terjadi keterlambatan maupun gangguan teknis yang terjadi saat pelayanan maupun	5.00	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>	Total Jawaban Informan	24.93	
	$M = \frac{\sum \text{Score}}{\text{Jumlah Informan}}$	4.99	Sangat Baik

**Rekapitulasi Dimensi Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk**

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Kualitas produk	Pelanggan puas dengan kelengkapan fasilitas produk.	5.00	Sangat Baik
	Kualitas yang diterima sesuai dengan pelayanan yang petugas berikan.	4.95	Sangat Baik
	Pelanggan puas dengan tampilan ticketing yang ramah pengguna	4.99	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>	Total Jawaban Informan	14.94	
	$M = \frac{\sum \text{Score}}{\text{Jumlah Informan}}$	4.98	Sangat Baik

**Rekapitulasi Dimensi Harapan Pelanggan Terhadap Harga**

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Harga	Pembayaran sesuai dengan tarif yang di tentukan.	5.00	Sangat Baik
	Harga sesuai dengan Fasilitas pelayanan yang diberikan petugas	4.99	Sangat Baik
	Harga sesuai dengan keamanan dan kenyamanan pengguna layanan	4.97	Sangat Baik
	Harga tiket yang dijual di loket sama dengan harga tiket yang dijual secara online	4.93	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>	Total Jawaban Informan	19.88	
	$M = \frac{\sum \text{Score}}{\text{Jumlah Informan}}$	4.97	Sangat Baik

**Hasil Analisis Weight Means Score (WMS).**

Tabel berikut menunjukkan rekapitulasi kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) di Kereta Api Pangrango Rute Bogor-Sukabumi:

No	Variabel	Hasil Penilaian	Kriteria Penilaian
1	Kualitas Pelayanan	3,84	BAIK
2	Kepuasan Masyarakat	3,83	BAIK

Diperoleh hasil akhir angka penilaian untuk variabel X yaitu 3,84 dengan kriteria penilaian baik dan variabel Y adalah 3,83 dengan kriteria penilaian baik. Analisis dari variabel X, bahwa meskipun ada beberapa hambatan dan ketidaksesuaian akan tetapi hambatan dan ketidaksesuaian itu dapat dilakukan tindakan perbaikan, kualitas jasa pelayanan untuk mencegah timbulnya masalah. Sedangkan variabel Y, bahwa kepuasan pelanggan yang dinilai dari proses pelayanan, perbaikan layanan, dan perubahan yang dilakukan mengarah kepada perbaikan masih mengalami sedikit masalah yang dihadapi. Sehingga Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkat dengan baik apabila kualitas pelayanan yang ada diterapkan dengan baik, dipelihara dan perbaikan sarana dan prasarana yang ada diruang pelayanan dan di dalam kereta api. Maka jika pelayanan senantiasa berjalan lebih baik lagi maka pelayanan tersebut nantinya bisa dikategorikan termasuk pelayanan prima (sebaik-baiknya pelayanan).

**Korelasi Spearman Rank antara Variabel X dan Y**

Uji Korelasi Spearman Rank digunakan untuk menguji hipotesis korelasi dengan skala pengukuran Skala data Menentukan pasangan hipotesis adalah:

phitung ≥ ptabel (Ho ditolak, Ha diterima)

phitung < ptabel (Ho diterima, Ha ditolak.

Berdasarkan aturan pengambil keputusan tersebut maka bila Ho ditolak, maka tidak terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan (Ho : ρ = 0). Sedangkan Ha diterima, terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pelanggan (H1 : ρ ≠ 0).

**Correlations.**

Correlations			
		Kualitas_ Pelayanan	Kepuasan_ Pelanggan
Spearman's rho	Correlation	1	.612**
	Kualitas_ Pelayanan		
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	86	86
	Correlation	.612**	1
	Kepuasan_ Pelanggan		
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: IBM SPSS 22 For Windows

Nilai korelasi 0.612, berdasarkan kualitas variabel X terhadap variabel Y adalah **Kuat** dengan arah Hubungan **Positif** artinya hubungan yang **searah**. Hubungan searah dimaksudkan bahwa jika variabel X naik maka variabel Y akan naik juga. Hal ini menandakan bahwa jika Penerapan Kualitas Jasa pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan baik pula.

**Uji Hipotesis**

Uji hipotesis merupakan alat pengukur untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis. Adapun pengujian signifikan koefisien korelasi dilakukan dengan menggunakan rumus t-test sebagai berikut:

$$t = r \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r^2}}$$

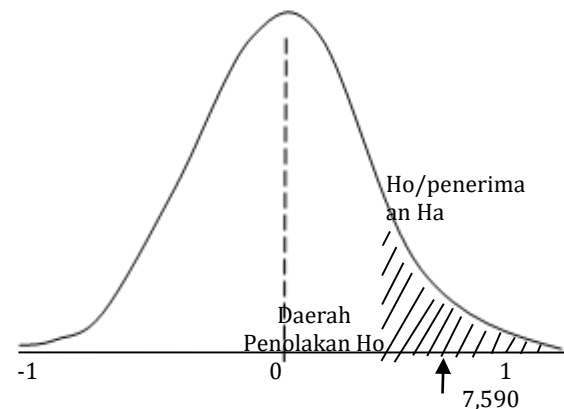
$$= 0,612 \sqrt{\frac{86 - 2}{1 - 0,454}}$$

$$= 0,612 \sqrt{153,84}$$

$$= 7,590$$

Berdasarkan hasil rumus t-test, diperoleh nilai:

t<sub>hitung</sub> sebesar 7,590 dan t<sub>Tabel</sub> (N=86) adalah sebesar 1,662 maka t<sub>hitung</sub> > t<sub>Tabel</sub> yang berarti Ho ditolak dan Ha diterima artinya terdapat signifikansi hubungan Kualitas Pelayanan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Rute Bogor-Sukabumi.



Gambar 1. Hasil Uji-t Koefisien Korelasi  
Sumber: Data Primer diolah, 2018

Selanjutnya, untuk mengetahui sejauh mana variable X memberikan kontribusinya terhadap Y dalam penelitian ini, peneliti menggunakan perhitungan koefisien determinasi (Kd).

$$Kd = \rho^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,612^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,3745 \times 100\%$$

$$Kd = 37,45\%$$

Nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,612. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,3745, yang mengandung pengertian bahwa Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan pelanggan adalah sebesar 37.45%.

Dari perhitungan tersebut dapat kita ketahui bahwa Kepuasan pelanggan di Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif dapat

dipengaruhi oleh Kualitas Jasa Pelayanan yang disediakan pihak PT. KAI dan 54,58% dipengaruhi faktor lain.

## KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

### Kesimpulan

Berikut Hasil data dan dilakukan pengelolaan data kesimpulan hasil penelitian:

*Pertama:* Penerapan Kualitas pelayanan pada KA Pangrango sudah dilakukan dengan baik, dengan nilai rata-rata sebesar 3.84. Dimensi penilaian tertinggi ada pada Dimensi Tangibel (Fisik) dengan nilai rata-rata sebesar 3.92. Ini menunjukkan bahwa tersedianya prasarana sudah tergolong baik dan mencukupi standar kepuasan masyarakat namun masih terdapat kekurangan minor yang harus diperbaiki seperti contohnya pada stasiun paledang terdapat bangunan tua dan renovasi musholla yang mengganggu kenyamanan sebagian pengguna layanan. Selain itu juga, pelaksanaan pelayanan tidak akan berjalan maksimal apabila tidak dibarengi dengan fasilitas yang lengkap dan nyaman, karena jika fasilitas tersebut mencukupi maka pelayanan akan berjalan sempurna dan tentu akan mempengaruhi penilaian dari masyarakat. Sedangkan dimensi penilaian terendah ada pada Dimensi Emphaty dengan nilai rata-rata sebesar 3.73. Ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan yang lumayan signifikan pada bagian sikap peduli petugas, seperti halnya petugas kurang bersosialisasi seputar keluhan maupun saran dimana pengguna menginginkan keluhan yang cepat ditanggapi, bukan oleh operator PT KAI (*Call Center*) dan kurangnya sikap ramah petugas dinilai blm mampu meningkatkan daya puas masyarakat sebagai pengguna kereta.

*Kedua:* Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kereta api pangrango berdasarkan hasil penelitian dinilai Baik dengan skor 3.83. Dimensi penilaian tertinggi ada pada kinerja

pelayanan dengan nilai 3.86. Bahwa Jalannya atau bekerjanya pelayanan sudah berjalan tetapi ada satu indikator dimana masyarakat belum mengerti tentang bagaimana standar pelayanan yang ada di PT KAI dengan nilai standar pelayanan pada diri masyarakat masing-masing. Sedangkan dimensi penilaian terendah ada pada Dimensi Harga dengan nilai rata-rata sebesar 3.80. Ini menunjukkan bahwa masih ada kesimpang siuran harga dan penurunan kepuasan tersebut disebabkan karena adanya ketidakpastian harga baik secara online dan ada ketidaksesuaian harga dengan pricelist di tentukan di masing-masing operator aplikasi.

*Ketiga:* Berdasarkan hasil analisis *Software SPSS Versi 22* yang diolah untuk mengetahui korelasi hubungan yaitu hasil uji statistik Korelasi *Spearman Rank* diperoleh koefisien korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,612. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan, penelitian tersebut berdasarkan interpretasi koefisien korelasi tingkat hubungannya termasuk pada kategori Kuat. koefisien determinasi (Kd) yang hasilnya ditafsirkan besarnya kontribusi variabel (X) yaitu Kualitas Pelayanan Dengan (Y) yaitu kepuasan pelanggan sebesar 37,45% dan kontribusi faktor lain adalah sebesar 62,55%.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan hal-hal sebagai berikut:

*Pertama:* Perlu adanya fokus pelayanan dimana semestinya petugas pelayanan lebih peduli lagi dengan masyarakat pengguna layanan, yang tentunya membutuhkan transportasi yang aman dan nyaman dimana notabene nyaman bukan selalu dalam keadaan fisik kereta tapi juga pelayanan yang lebih baik lagi. Penulis berharap agar petugas pelayanan diberi pelatihan agar mau menerima saran secara baik dan lebih ramah lagi kepada pengguna agar nantinya



tidak ada keluhan yang akan merugikan petugas itu sendiri.

*Kedua:* Agar menaikkan taraf kepuasan masyarakat, diharapkan pihak PT KAI dapat mempelajari kekurangan yang mereka hadapi melalui penelitian ini.

*Ketiga:* Membuat/menetapkan satu harga yang sesuai dimana agar tidak adanya perbedaan harga (*online*) di operator, dimana nantinya akan menimbulkan persaingan dan masyarakat enggan menggunakan inovasi tersebut, dan penulis berharap agar kedepannya harga tiket stabil (*weekdays/weekend*) tanpa adanya biaya non resmi lainnya.

*Keempat:* Untuk mengetahui faktor lain tersebut maka dibutuhkan penelitian lanjutan mengenai penyebab lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan karena penyebab dari faktor lain ini lumayan besar disbanding dari segi kualitas pelayanan, seperti halnya kinerja, kedisiplinan dan lainnya agar nantinya penulis berharap ada yang memakai skripsi ini untuk dijadikan acuan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut lebih kompleks lagi.

### Implikasi

Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah bahwa pada penerapan Pelayanan sangat penting pada perusahaan BUMN terutama pada pelayanan kereta api pangrango di karenakan pelayanan yang terbaik sangat penting dimana masyarakat nantinya akan menilai bagaimana pelayanan yang disediakan apakah sudah berjalan dengan semestinya atau belum berjalan maksimal, terlebih lagi sudah menetapkan standar pelayanan sehingga diharapkan nantinya dapat meningkatkan taraf kepuasan pelanggan. Sebagaimana mestinya dimana diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007. maka oleh sebab itu pelayanan yang diberikan harus berjalan dengan baik seperti halnya yang dilakukan BUMN lainnya.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa analisis kualitas pelayanan

dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi, apabila pelayanan yang dilaksanakan dan dijalankan secara baik, maka akan menciptakan kepuasan pelanggan. Hasil analisis ini bermanfaat bagi seluruh kalangan dalam menilai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi dan nantinya diharapkan akan lebih diperbaiki lagi.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Belajar.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Janet dan Robert. 2013. *Pelayanan Publik Baru*. Sidorejo: Penerbit Kreasi Wacana.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Siregar, Bakri. 2006. *Metode Riset Sosial: Suatu Pengantar*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- , 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1999. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- , 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zenju, Nandang Saefudin. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bogor: Unida Press.

## Jurnal

Mantri, Agus; Iskandar, Abu Bakar; dan Purnamasari, Irma. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bogor". *Jurnal GOVERNANSI*, p-ISSN 2442-3971 e-ISSN 2549-7138, Vol. 3, No. 2, Oktober 2017, Halm. 117-129.

Septiany, Siti Rahayu; Maksudi, Beddy Iriawan dan Purnamasari, Irma. 2016. "Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor". *Jurnal GOVERNANSI*, p-ISSN 2442-3971 e-ISSN 2549-7138, Vol. 2, No. 1, April 2016, Halm. 31-41.

## Skripsi

Iswara, Resmi. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Trans Pakuan Kota Bogor dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Setia PD. Jasa Transportasi Kota Bogor)*. Bogor: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda.

Tamami, Satria. 2014. *Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan*. Malang: Universitas Brawijaya. <https://media.neliti.com/media/publications/108785-ID-hubungan-gaya-kepemimpinan-dengan-kualit.pdf>.

## Peraturan Perundang-undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang 14 Unsur Indeks Kepuasan Dalam Pelayanan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 47 Tahun 2014 tentang Standar Pelaya-

nan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.