

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

4.1 Penyajian Data

Studi penelitian ini mengambil lokasi pada Stasiun Cicayur, dengan terfokus untuk melakukan evaluasi terhadap berbagai elemen pelayanan yang tersedia di stasiun Cicayur. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung melalui *Google Form* kepada 100 orang responden yang merupakan pengguna jasa Stasiun Cicayur. Pengambilan data mencakup beragam aspek yang dievaluasi oleh para responden, termasuk tingkat kebersihan, ketersediaan fasilitas, penyediaan informasi, kondisi area tunggu, tampilan interior, area dan kenyamanan parkir, kecepatan dalam pelayanan, cara menangani keluhan, ketersediaan informasi yang diperlukan, sikap sopan dan ramah dari staf, daya tanggap staf terhadap permasalahan pelanggan, serta tingkat perhatian staf kepada pelanggan.

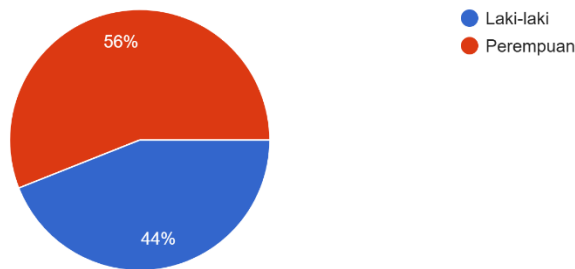
4.2 Karakteristik Responden

Dalam rangka mendapatkan gambaran mengenai profil responden yang terlibat dalam studi ini, sejumlah aspek yang telah dikaji secara mendalam. Aspek-aspek tersebut meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, tujuan bepergian, frekuensi penggunaan, arah perjalanan, dan waktu tunggu pemesanan tiket. Berikut ini adalah penjelasan detail untuk masing-masing aspek tersebut:

4.2.1 Jenis Kelamin

Karakteristik jenis kelamin dari para responden memperlihatkan bagaimana proporsi antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Informasi ini memiliki nilai penting dalam menganalisis pandangan serta pengalaman para pengguna jika dilihat dari aspek jenis kelamin. Berikut ini adalah rincian jenis kelamin dari para responden:

Jenis Kelamin
100 jawaban



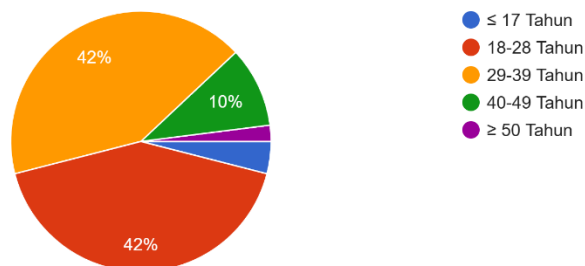
Gambar 4. 1 Grafik Persentase Jenis Kelamin

Gambar 4.1 tentang grafik persentasi jenis kelamin memperlihatkan bahwa perbandingan antara pengguna laki-laki sebesar 44% dan pengguna perempuan sebesar 56%. Berdasarkan hasil tersebut memperlihatkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih mendominasi sebesar 12%. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang disediakan di stasiun ini dapat mengakomodasi kebutuhan penggunaanya, baik dari kelompok laki-laki maupun dari kelompok perempuan.

4.2.2 Usia Responden

Penyebaran rentang usia dari para responden memperlihatkan keberagaman yang meliputi sejumlah kategori kelompok umur. Informasi ini memiliki nilai signifikan dalam menganalisis karakteristik pengguna Stasiun Cicayur ditinjau dari aspek usianya. Berikut ini adalah rincian sebaran usia dari para responden:

Usia
100 jawaban

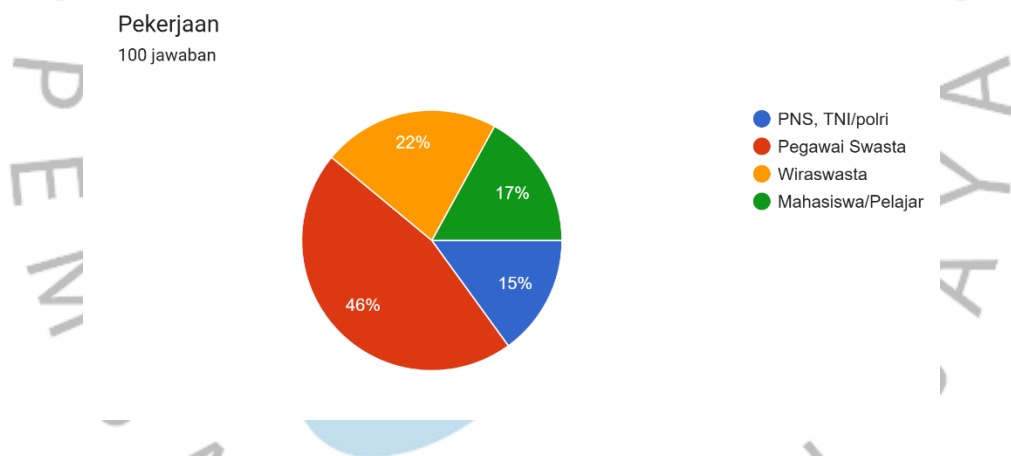


Gambar 4.2 Grafik Persentase Usia

Gambar 4.2 tentang grafik persentasi usia memperlihatkan bahwa perbandingan antar pengguna berusia 18-28 tahun sebesar 42%, 29-39 tahun sebesar 42%, diikuti kelompok usia 40-49 tahun sebesar 10%, lalu kelompok usia <17 tahun sebesar 4%, dan kelompok usia > 50 tahun sebesar 2%. Berdasarkan hasil grafik tersebut memperlihatkan bahwa pengguna yang berusia 18-28 tahun dan 29-39 tahun lebih mendominasi dibanding usia pengguna lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Stasiun Cicayur secara dominan melayani kebutuhan transportasi masyarakat dalam usia kerja dan produktif.

4.2.3 Pekerjaan

Para responden dalam studi ini berasal dari beragam profesi dan bidang pekerjaan, yang menggambarkan variasi pengguna layanan Stasiun Cicayur. Berikut ini adalah rincian sebaran jenis pekerjaan dari para responden:

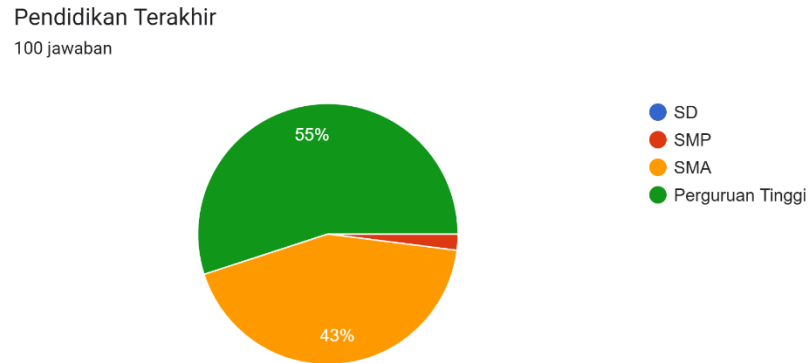


Gambar 4.3 Grafik Persentase Pekerjaan

Gambar 4.3 tentang grafik persentasi pekerjaan memperlihatkan bahwa pengguna dengan profesi pegawai swasta sebesar 46%, Kelompok wiraswasta 22%, mahasiswa sebesar 17%, dan PNS/TNI/POLRI sebesar 15%. Berdasarkan hasil grafik tersebut memperlihatkan bahwa pengguna yang berprofesi pegawai swasta lebih mendominasi dibanding dengan profesi lainnya. Komposisi ini mengindikasikan bahwa Stasiun Cicayur berperan penting dalam mendukung mobilitas pekerja sektor formal maupun informal, serta kalangan pelajar.

4.2.4 Pendidikan Terakhir

Latar belakang pendidikan yang telah ditempuh oleh para responden menggambarkan keberagaman. Berikut ini adalah rincian tingkat pendidikan terakhir dari para responden:



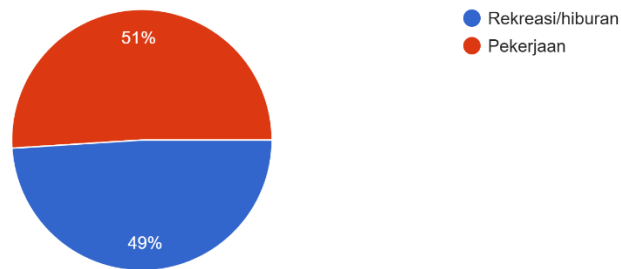
Gambar 4.4 Grafik Persentase Pendidikan Terakhir

Gambar 4.4 tentang grafik persentase pendidikan terakhir pengguna melihat bahwa, pengguna dengan pendidikan terakhir Perguruan tinggi sebesar 55%, SMA sebesar 43%, SMP sebesar 2%, dan sementara tidak ada responden yang memiliki pendidikan terakhir di Sekolah Dasar. Berdasarkan hasil grafik tersebut memperlihatkan bahwa pengguna dengan pendidikan terakhir Perguruan tinggi mendominasi dibandingkan yang lainnya. Hal ini menjelaskan bahwa Stasiun Cicayur digunakan oleh semua kalangan pendidikan, baik dari SMP sampai dengan pendidikan Perguruan Tinggi.

4.2.5 Tujuan Perjalanan

perjalanan para responden dikaji untuk mendapatkan gambaran mengenai motif utama pemanfaatan layanan Stasiun Cicayur. Berikut ini adalah rincian sebaran tujuan perjalanan dari para responden:

Tujuan Perjalanan Anda ?
100 jawaban



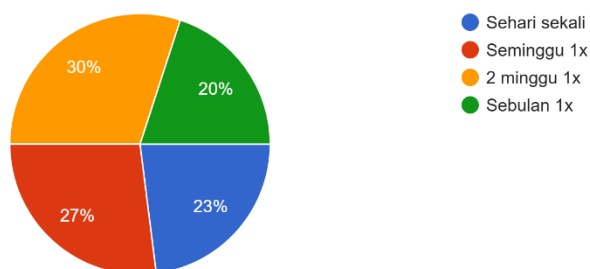
Gambar 4.5 Grafik Persentase Tujuan Perjalanan

Gambar 4.5 tentang grafik persentase tujuan perjalanan memperlihatkan bahwa perbandingan antara tujuan untuk rekreasi/liburan sebesar 49%, dan tujuan untuk bekerja sebesar 51%. Berdasarkan hasil grafik tersebut memperlihatkan bahwa pengguna yang bertujuan untuk bekerja lebih mendominasi sebesar 2% dibanding bertujuan untuk rekreasi/hiburan. Hal ini menjelaskan bahwa Stasiun Cicayur merupakan stasiun yang digunakan para pengguna baik dengan tujuan bekerja maupun rekreasi/liburan.

4.2.6 Frekuensi Penggunaan

Analisis frekuensi penggunaan stasiun dilakukan untuk mengetahui seberapa sering responden memanfaatkan layanan transportasi di Stasiun Cicayur. Berikut hasil frekuensi penggunaan Stasiun Cicayur:

100 jawaban



Gambar 4.6 Grafik Persentase Frekuensi Penggunaan Stasiun Cicayur

Gambar 4.6 tentang grafik persentasi frekuensi pengguna memperlihatkan bahwa perbandingan antara pengguna yang memakai jasa kereta api sekali sehari sebesar 23%, seminggu 1x sebesar 27%, 2 minggu 1x sebesar 30% dan sebulan 1x sebesar 20%, berdasarkan hasil grafik tersebut memperlihatkan bahwa pengguna yang memakai jasa kereta api 2 minggu 1x lebih mendominasi dibanding yang lainnya. Hal ini dikarenakan Stasiun Cicayur berada jauh dari pusat kota seperti Jakarta, sehingga para pengguna lebih memilih untuk tinggal di daerah Jakarta dan sekitarnya dan kembali ke rumah setiap 2 minggu sekali.

4.2.7 Arah Tujuan

Distribusi tujuan akhir perjalanan responden menunjukkan kecenderungan perjalanan pengguna. Rincian distribusi tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 4.7 Grafik Persentase Arah Tujuan

Gambar 4.7 tentang grafik persentase arah tujuan pengguna memperlihatkan bahwa yang bertujuan ke arah Jakarta sebesar 64% dan ke arah Lebak sebesar 36%. Berdasarkan hasil grafik tersebut memperlihatkan bahwa pengguna yang bertujuan ke arah Jakarta lebih mendominasi sebesar 64% dibanding ke arah Lebak. Hal ini dikarenakan para pengguna KRL yang didominasi pekerja lebih banyak, dengan lokasi bekerja pada area Jakarta dan sekitarnya.

4.3 Fasilitas Pelayanan Stasiun

Studi ini bertujuan untuk mengukur kinerja fasilitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna di Stasiun Cicayur. Analisis akan dilakukan terhadap tiga komponen utama, yaitu loket tiket (termasuk efisiensi transaksi, ketersediaan petugas, dan

informasi yang diberikan), ruang tunggu (meliputi kenyamanan, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas pendukung seperti tempat duduk, toilet, dan informasi), serta area parkir (kapasitas, keamanan, dan kemudahan akses).

4.3.1 Loker Tiket

Loker tiket kereta api merupakan fasilitas pelayanan pengguna atau pelanggan yang disediakan oleh perusahaan kereta api di stasiun. Melalui loket ini, penumpang dapat melakukan pembelian tiket secara langsung, memperoleh informasi terkait jadwal keberangkatan, serta mendapatkan bantuan dari petugas loket mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan perjalanan kereta api. Loker tiket kereta api umumnya terletak di area kedatangan atau keberangkatan stasiun, sehingga mudah diakses oleh para penumpang.



Gambar 4.8 Loker Stasiun Cicayur

Gambar 4.8 tentang loket Stasiun Cicayur menampilkan bahwa loket Stasiun Cicayur ini dihiasi dengan kaca transparan yang diapit dengan rangka aluminium berwarna hitam. Penggunaan kaca ini memberikan kesan luas, moderen dan

memungkinkan cahaya masuk ke dalam ruang loket, sehingga menciptakan suasana yang terang dan nyaman bagi penumpang atau pengguna jasa Stasiun Cicayur. Fasilitas pendukung lainnya terlihat dalam kondisi baik, seperti jam dinding yang menempel di atas untuk menunjukkan waktu dengan jelas, dan disampingnya ada sebuah kipas besar yang memberikan kesejukan untuk penumpang dikala cuaca panas.

4.3.2 Ruang Tunggu

Peron adalah tempat di stasiun kereta api yang digunakan oleh penumpang untuk naik dan turun dari kereta, dan peron juga merupakan bagian penting dari sebuah stasiun kereta api yang menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang. (KEMENTERIAN PERHUBUNGAN, 2011)



Gambar 4.9 Ruang tunggu

Gambar 4.9 tentang ruang tunggu/peron terlihat bahwa pembuatan peron pada Stasiun Cicayur dibangun dengan konstruksi yang sederhana, terdiri dari lantai peron yang rata dan atap pelindung yang terbuat dari material ringan. Atap

pelindung ini berfungsi untuk melindungi penumpang dari terpaan sinar matahari langsung dan hujan.

Terdapat beberapa fasilitas di sepanjang peron Stasiun Cicayur, seperti bangku penumpang, tempat sampah, papan informasi dan tanda batas peron yang berfungsi untuk menunjukkan batas aman bagi penumpang agar tidak terlalu dekat dengan jalur kereta api.

4.3.3 Area Parkir

Parkiran Stasiun kereta merupakan fasilitas yang disediakan khusus di sekitar stasiun kereta api untuk menampung kendaraan pribadi para pengguna kereta api. Fasilitas ini memungkinkan penumpang untuk memarkir mobil atau motor mereka dengan aman sebelum melanjutkan perjalanan menggunakan kereta api.

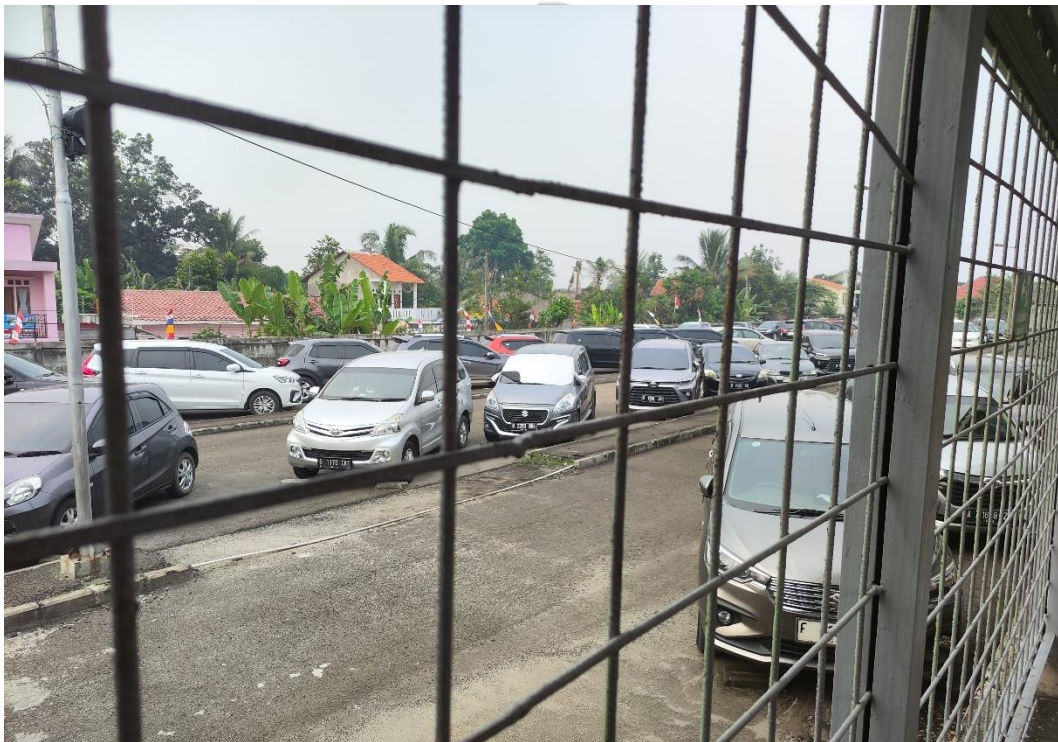


Gambar 4.10 Area parkir sepeda motor Stasiun Cicayur

Gambar 4.10 tentang area parkir sepeda motor Stasiun Cicayur terlihat bahwa area parkir sepeda motor pada Stasiun Cicayur ini terlihat sederhana, dengan menggunakan pagar kawat sebagai pembatas untuk memisahkan area parkir dengan area lain. Atap yang terbuat dari rangka besi memberikan perlindungan terbatas dari hujan dan sinar matahari. Lalu tata letak kendaraannya diparkir secara berjejer

mengikuti garis-garis yang tidak terlalu teratur. Hal ini menunjukkan bahwa area parkir ini mungkin tidak memiliki sistem pengaturan parkir yang sangat ketat.

Secara keseluruhan, area parkir sepeda motor Stasiun Cicayur memiliki desain yang cukup sederhana dan fungsional. Fasilitas yang tersedia masih terbatas dan mungkin kurang memadai untuk menampung jumlah kendaraan yang banyak, terutama pada saat jam sibuk.



Gambar 4.11 Area Parkir Mobil Stasiun Cicayur

Gambar 4.11 tentang Area parkir mobil pada Stasiun Cicayur ini terlihat cukup luas dan terbuka, tanpa adanya atap pelindung. Kendaraan diparkir dengan sudut 30° di sepanjang jalur yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa area parkir ini memiliki sistem pengaturan parkir yang cukup baik.

Secara keseluruhan, area parkir mobil Stasiun Cicayur memiliki desain yang cukup baik dan fungsional. Fasilitas yang tersedia cukup memadai untuk menampung jumlah kendaraan yang cukup banyak.

4.4 Analisis Data Validitas dan Reabilitas

Untuk menjamin kualitas data penelitian, analisis data dilakukan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner yang telah digunakan.

Proses evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat diandalkan.

4.4.1 Uji Validitas

Untuk memastikan validitas empat belas variabel pernyataan yang mengukur tingkat kepuasan dan tingkat ketidakpuasan, analisis korelasi diterapkan. Perbandingan nilai r hitung dengan r tabel (0,165) pada tingkat signifikansi tertentu menjadi dasar pengambilan keputusan. Mengingat jumlah responden sebanyak seratus orang, perhitungan nilai r tabel sangat penting untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel. Dengan mengacu pada prinsip statistik, derajat kebebasan (df) diperoleh dengan rumus $n-2$, sehingga untuk seratus responden, df yang digunakan adalah sembilan puluh delapan.

Pada hasil uji validitas penelitian ini, nilai variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempunyai r hitung fungsional dan r hitung disfungsional bernilai positif dan nilai signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan, semua butir instrumen pernyataan variabel penelitian dapat dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 4. 1 Hasil Uji validitas

Uji Validasi					
Variabel	Indikator	r-Hitung Fungsional	r-Hitung Disfungsional	r-Tabel	Kesimpulan
Tangibel	TAN1	0,609	0,719	0,165	Valid
	TAN2	0,617	0,658	0,165	Valid
	TAN3	0,718	0,611	0,165	Valid
	TAN4	0,654	0,655	0,165	Valid
	TAN5	0,630	0,707	0,165	Valid
	TAN6	0,549	0,608	0,165	Valid
Reliability	REL1	0,685	0,537	0,165	Valid
	REL2	0,582	0,656	0,165	Valid
	REL3	0,202	0,541	0,165	Valid
Responsiveness	RES1	0,661	0,716	0,165	Valid
	RES2	0,734	0,706	0,165	Valid
Assurance	ASS1	0,579	0,588	0,165	Valid
Emphaty	EMP1	0,579	0,626	0,165	Valid
	EMP2	0,622	0,685	0,165	Valid

4.4.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen penelitian memberikan hasil yang sama ketika digunakan berulang kali atau pada kelompok sampel yang berbeda, (Sukadji, 2000).

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang ditampilkan dalam tabel 4.2 dibawah ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai *Alpha Cronbach* untuk setiap variabel riset melampaui 0,6. Implikasi dari hal ini adalah keseluruhan instrumen riset yang dipergunakan dapat dikategorikan reliabel dan berpotensi untuk dipergunakan pada analisis selanjutnya.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reabilitas

Uji Reabilitas			
Jumlah Variabel	Nilai Cronbach <i>Alpha Fungsional</i>	Nilai Cronbach <i>Alpha Disfungsional</i>	keterangan
14	0,874	0,891	Sangat Reliabel

4.5 Analisis Penilaian Variabel

Analisis penilaian variabel adalah proses evaluasi terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam suatu penelitian. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk memastikan bahwa variabel-variabel tersebut telah diukur dengan tepat, relevan, dan dapat diandalkan. Dengan kata lain, analisis ini bertujuan untuk menilai kualitas data yang dikumpulkan. (Gujarati, 2004)

4.5.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibel

Berdasar tabel 4.3 dapat diuraikan bahwa dari 100 responden, mayoritas responden memberikan penilaian *Must-Be* (M) terhadap variabel tangibles sejumlah 171 penilaian, urutan kedua penilaian *Attractive* (A) sejumlah 152 penilaian, urutan ketiga penilaian *One-Dimensional* (O) sejumlah 133 penilaian, urutan keempat penilaian *Indifferent* (I) sejumlah 130 penilaian, urutan kelima penilaian *Reverse* (R) sejumlah 14 dan urutan terakhir penilaian *Questionable* (Q) sejumlah 0. Data penilaian responden terhadap variabel tangibles tersaji pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 3 Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibel

Indikator	Kategori					
	A	M	O	R	Q	I
Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu baik	30	48	10	2	0	10
Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain - lain baik	20	21	32	2	0	25
Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap	24	23	26	3	0	24
Keluasan ruang tunggu baik	26	38	18	3	0	15
Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik	27	25	31	3	0	14
Keluasan dan kenyamanan tempat parkir yang baik	25	16	16	1	0	42
Penilaian Responden	152	171	133	14	0	130

4.5.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability

Berdasar tabel 4.4 dapat diuraikan bahwa dari 100 responden, mayoritas responden memberikan penilaian *Attractive* (A) terhadap variabel tangibles sejumlah 83 penilaian, urutan kedua penilaian *Indifferent* (I) sejumlah 82 penilaian, urutan ketiga penilaian *One-Dimensional* (O) sejumlah 69 penilaian, urutan keempat penilaian *Must-Be* (M) sejumlah 59 penilaian, urutan kelima penilaian *Reverse* (R) sejumlah 7 dan urutan terakhir penilaian *Questionable* (Q) sejumlah 0. Data penilaian responden terhadap variabel tangibles tersaji pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability

Indikator	Kategori					
	A	M	O	R	Q	I
Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain) baik	24	20	28	4	0	24
Kemudahan memperoleh informasi yang jelas	17	15	22	2	0	44

Indikator	Kategori					
	A	M	O	R	Q	I
Petugas melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiketing)	42	24	19	1	0	14
Penilaian Responden	83	59	69	7	0	82

4.5.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness

Berdasar tabel 4.4 dapat diuraikan bahwa dari 100 responden, mayoritas responden memberikan penilaian *Indifferent* (I) terhadap variabel tangibles sejumlah 62 penilaian, urutan kedua penilaian *One-Dimensional* (O) sejumlah 47 penilaian, urutan ketiga penilaian Must be (M) sejumlah 43 penilaian, urutan keempat penilaian *Attractive* (A) sejumlah 42 penilaian, urutan kelima penilaian Reverse (R) sejumlah 6 dan urutan terakhir penilaian Questionable (Q) sejumlah 0. Data penilaian responden terhadap variabel tangibles tersaji pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 5 Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsivness

Indikator	Kategori					
	A	M	O	R	Q	I
Petugas membantu menyelesaikan keluhan / masalah konsumen dengan baik	21	19	20	3	0	37
Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan dengan baik	21	24	27	3	0	25
Penilaian Responden	42	43	47	6	0	62

4.5.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance

Berdasar tabel 4.4 dapat diuraikan bahwa dari 100 responden, mayoritas responden memberikan penilaian *Indifferent* (I) terhadap variabel tangibles sejumlah 36 penilaian, urutan kedua penilaian *Attractive* (A) sejumlah 26 penilaian, urutan ketiga penilaian Must be (M) sejumlah 20 penilaian, urutan keempat penilaian *One-Dimensional* (O) sejumlah 18 penilaian, urutan terakhir penilaian Reverse (R) dan

Questionable (Q) sejumlah 0. Data penilaian responden terhadap variabel tangibles tersaji pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 6 Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance

Indikator	Kategori					
	A	M	O	R	Q	I
Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah	26	20	18	0	0	36
Penilaian Responden	26	20	18	0	0	36

4.5.5 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty

Berdasar tabel 4.4 dapat diuraikan bahwa dari 100 responden, mayoritas responden memberikan penilaian *Must-Be* (M) terhadap variabel tangibles sejumlah 56 penilaian, urutan kedua penilaian *Indifferent* (I) sejumlah 51 penilaian, urutan ketiga penilaian *One-Dimensional* (O) sejumlah 44 penilaian, urutan keempat penilaian *Attractive* (A) sejumlah 43 penilaian, urutan kelima penilaian Reverse (R) sejumlah 6 dan urutan terakhir penilaian Questionable (Q) sejumlah 0. Data penilaian responden terhadap variabel tangibles tersaji pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 7 Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty

Indikator	Kategori					
	A	M	O	R	Q	I
Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen baik	24	25	27	2	0	22
Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian	19	31	17	4	0	29
Penilaian Responden	43	56	44	6	0	51

4.6 Analisis Metode Kano

Model Kano merupakan suatu metode yang digunakan pada penelitian ini untuk mengategorikan berbagai atribut layanan kereta api pada Stasiun Cicayur. Pengkategorian ini didasarkan pada tingkat kepuasan pelanggan yang dapat dihasilkan oleh masing-masing atribut.

Langkah awal yang perlu dilakukan untuk mengkategorikan atribut-atribut layanan dalam metode kano, yaitu dengan cara menentukan jawaban keseluruhan atas kuesioner responden berdasarkan pengelompokan pertanyaan pada pertanyaan fungsional dan disfungsional. Kegunaan tabel evaluasi Kano dibawah ini, untuk mengelompokkan suatu atribut - atribut dari tiap responden.

Untuk melakukan penentuan kategori Kano, dari jawaban tiap-tiap atribut berdasarkan jenis fungsional dan disfungsional dilakukan dengan cara menentukan titik nilai responden ditiap nilai atribut fungsional dengan disfungsional, maka akan diperoleh hasil satu titik temu untuk menentukan atribut tersebut kedalam metode Kano.

4.6.1 Tabulasi Terhadap Kebutuhan Pelanggan Berdasarkan Kategori Kano

Setelah menentukan klasifikasi pada fungsional dan disfungsional, tahap berikutnya adalah mengelompokkan serta menghitung hasil klasifikasi yang telah diperoleh. Pada tahap ini, hanya perlu menentukan jumlah kategori Kano untuk setiap atribut dengan mempertimbangkan semua jawaban responden. Hasil analisis kebutuhan pelanggan berdasarkan kategori Kano yang telah didapatkan sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Analisis Tabulasi Terhadap Kebutuhan Pelanggan Berdasarkan Kategori Kano

Variabel	Kategori						TOTAL	Rata-Rata Kategori
	A	M	O	R	Q	I		
TAN1	30	48	10	2	0	10	100	M
TAN2	20	21	32	2	0	25	100	O
TAN3	24	23	26	3	0	24	100	O
TAN4	26	38	18	3	0	15	100	M
TAN5	27	25	31	3	0	14	100	O
TAN6	25	16	16	1	0	42	100	I
REL1	24	20	28	4	0	24	100	O
REL2	17	15	22	2	0	44	100	I

Variabel	Kategori						TOTAL	Rata-Rata Kategori
	A	M	O	R	Q	I		
REL3	42	24	19	1	0	14	100	A
RES1	21	19	20	3	0	37	100	I
RES2	21	24	27	3	0	25	100	O
ASS1	26	20	18	0	0	36	100	I
EMP1	24	25	27	2	0	22	100	O
EMP2	19	31	17	4	0	29	100	M

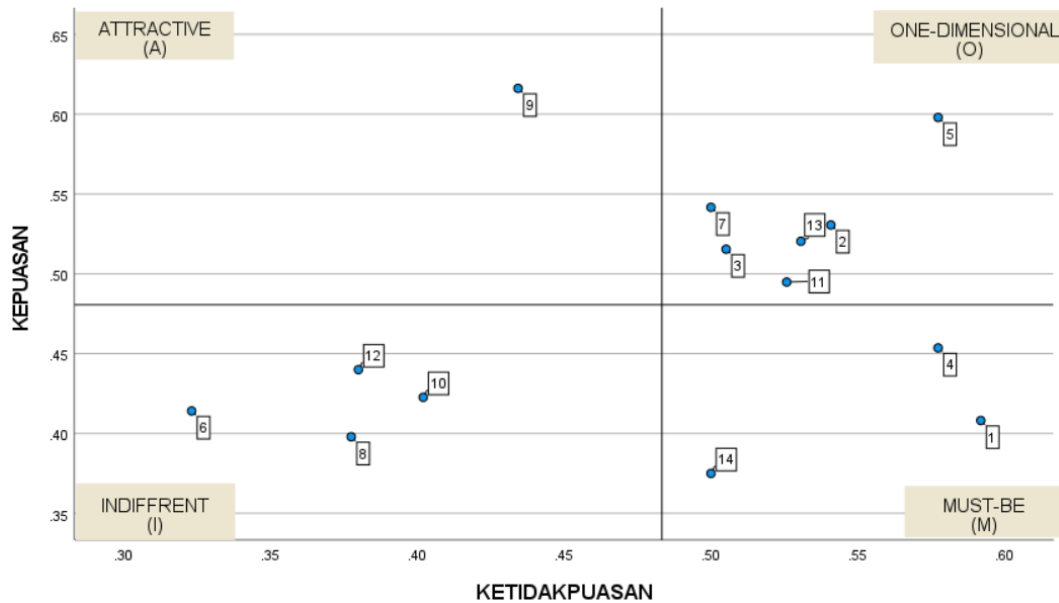
4.6.2 Diagram Kartesius Model Kano

Diagram kartesius model kano adalah sebuah visualisasi yang digunakan untuk memetakan hasil analisis kebutuhan pelanggan berdasarkan model kano. Dengan menggunakan diagram ini, dapat dengan mudah mengidentifikasi fitur-fitur produk atau layanan yang paling berharga bagi pelanggan, serta menentukan prioritas pengembangan produk atau layanan di masa mendatang.

Tabel 4. 9 Penentuan Nilai Kepuasan serta Ketidakpuasan

Variabel	Kategori						KEPUASAN	KETIDAKPUASAN
	A	M	O	R	Q	I		
TAN1	30	48	10	2	0	10	0,41	0,59
TAN2	20	21	32	2	0	25	0,53	0,54
TAN3	24	23	26	3	0	24	0,52	0,51
TAN4	26	38	18	3	0	15	0,45	0,58
TAN5	27	25	31	3	0	14	0,60	0,58
TAN6	25	16	16	1	0	42	0,41	0,32
REL1	24	20	28	4	0	24	0,54	0,50
REL2	17	15	22	2	0	44	0,40	0,38
REL3	42	24	19	1	0	14	0,62	0,43
RES1	21	19	20	3	0	37	0,42	0,40
RES2	21	24	27	3	0	25	0,49	0,53
ASS1	26	20	18	0	0	36	0,44	0,38
EMP1	24	25	27	2	0	22	0,52	0,53
EMP2	19	31	17	4	0	29	0,38	0,50

Untuk mempetakannya dibutuhkan nilai rata-rata dari perhitungan koefisien tingkat kepuasan dan tingkat ketidakpuasan dari setiap atribut pertanyaan, berdasarkan penggunaan persamaan 2.6 dan persamaan 2.7. Hasil perhitungan koefisien tingkat kepuasan dan tingkat ketidakpuasan dapat dilihat pada Tabel 4.9 tentang Penentuan Nilai Kepuasan serta Ketidakpuasan, dan Gambar 4.12 tentang Diagram Kartesius Model Kano.



Gambar 4.12 Diagram Kartesius Model Kano

Pada tabel 4.9 tentang Penentuan Nilai Kepuasan serta Ketidakpuasan dan gambar 4.12 tentang Diagram Kartesius Model Kano, menunjukkan seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jika suatu atribut disediakan dan seberapa besar tingkat ketidakpuasan jika suatu atribut ditiadakan, serta penentuan posisi kuadran berdasarkan diagram kartesius model kano.

a. *Tangible*

1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu: atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,41 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,59, serta atribut pada TAN1 masuk kedalam kuadran *Must-Be*. Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan dengan baik oleh pihak manajemen stasiun, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 41%, sedangkan jika tidak disediakan dengan baik oleh manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 59%.

2. Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain - lain: atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,53 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,54, serta atribut pada TAN2 masuk kedalam kuadran *One-Dimensional*. Pada TAN2 dikarenakan masuk kuadran *One-Dimensional* maka untuk saat ini hal yang telah disediakan oleh manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaan dari kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain – lain sudah terpenuhi. Akan tetapi lebih baik lagi jika bukan hanya dipertahankan namun perlu juga ditingkatkan sesuai dengan nilai kepuasan.
3. Kelengkapan informasi dan petunjuk: atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,52 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,51, serta atribut pada TAN3 masuk kedalam kuadran *One-Dimensional*. Pada TAN3 dikarenakan masuk kuadran *One-Dimensional* maka untuk saat ini hal yang telah disediakan oleh manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaan dari kelengkapan informasi dan petunjuk sudah terpenuhi. Akan tetapi lebih baik lagi jika bukan hanya dipertahankan namun perlu juga ditingkatkan sesuai dengan nilai kepuasan.
4. Keluasan ruang tunggu: atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,45 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,58, serta atribut pada TAN4 masuk kedalam kuadran *Must-Be*. Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan dengan baik oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 45%, sedangkan jika tidak disediakan dengan baik oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 58%.
5. Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik: atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,60 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,58, serta atribut pada TAN5 masuk kedalam kuadran *One-Dimensional*. Pada TAN5 dikarenakan masuk kuadran *One-Dimensional* maka untuk saat ini hal yang telah disediakan oleh manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaan

dari Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik sudah terpenuhi. Akan tetapi lebih baik lagi jika bukan hanya dipertahankan namun perlu juga ditingkatkan sesuai dengan nilai kepuasan.

6. Keluasan dan kenyamanan tempat parkir: atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,41 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,32, serta atribut pada TAN6 masuk kedalam kuadran *Indifferent*. Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 41%, sedangkan jika tidak disediakan dan tidak dipedulikan untuk keluasan dan kenyamanan tempat parkir oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 32%.

b. *Reliability*

1. Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain): atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,54 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,50, serta atribut pada REL1 masuk kedalam kuadran *One-Dimensional*. Pada REL1 dikarenakan masuk kuadran *One-Dimensional* maka untuk saat ini hal yang telah disediakan oleh manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaan dari Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain) sudah terpenuhi. Akan tetapi lebih baik lagi jika bukan hanya dipertahankan namun perlu juga ditingkatkan sesuai dengan nilai kepuasan.
2. Kemudahan memperoleh informasi yang jelas: atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,40 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,38, serta atribut pada REL2 masuk kedalam kuadran *Indifferent*. Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 40%, sedangkan jika tidak disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 38%. Terkait kemudahan memperoleh informasi yang jelas, pihak stasiun dapat memberikan

sosialisasi pada sosial media resmi dari pihak PT KAI atau pun dari website resmi yang diterbitkan.

3. Petugas melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiketing): atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,62 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,43, serta atribut pada REL3 masuk kedalam kuadran *Attractive*. Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 62%, sedangkan jika tidak disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 43%. Terkait petugas melayani dengan tepat tanpa keraguan pihak manajemen stasiun perlu melakukan beberapa hal yaitu: petugas PT KAI perlu mendapatkan pelatihan secara intensif untuk pelayanan tiketing, selain itu pihak manajemen stasiun perlu memberikan sosialisasi kepada pengguna KRL bahwa dalam pembelian tiket dapat dilakukan online dengan menggunakan media platform yang telah disediakan.

c. *Responsiveness*

1. Petugas membantu menyelesaikan keluhan / masalah konsumen: atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,42 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,40, serta atribut pada RES1 masuk kedalam kuadran *Indifferent*. Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 42%, sedangkan jika tidak disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 40%.
2. Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan: atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,49 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,53, serta atribut pada RES2 masuk kedalam kuadran *One-Dimensional*. Pada RES2 dikarenakan masuk kuadran *One-Dimensional* maka untuk saat ini hal yang telah disediakan dengan baik oleh manajemen stasiun dan telah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaan dari memberikan penjelasan informasi yang diperlukan sudah terpenuhi. Akan tetapi lebih

baik lagi jika bukan hanya dipertahankan namun perlu juga ditingkatkan sesuai dengan nilai kepuasan.

d. *Assurance*

1. Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah: atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,44 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,38, serta atribut pada ASS1 masuk kedalam kuadran *Indifferent*. Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 44%, sedangkan jika tidak disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 38%.

e. *Emphaty*

1. Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen: atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,52 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,53, serta atribut pada EMP1 masuk kedalam kuadran *One-Dimensional*. Pada EMP1 dikarenakan masuk kuadran *One-Dimensional* maka untuk saat ini hal yang telah disediakan oleh manajemen stasiun sudah memenuhi kepuasan serta untuk keberadaan dari kepedulian petugas terhadap masalah konsumen sudah terpenuhi. Akan tetapi lebih baik lagi jika bukan hanya dipertahankan namun perlu juga ditingkatkan sesuai dengan nilai kepuasan.
2. Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian: atribut ini memiliki nilai kepuasan sebesar 0,38 dan nilai ketidakpuasan sebesar 0,50, serta atribut pada EMP2 masuk kedalam kuadran *Must-Be*. Hal ini menunjukkan bahwa jika atribut ini disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 38%, sedangkan jika tidak disediakan oleh pihak manajemen stasiun maka dapat menurunkan kepuasan pengguna sebesar 50%.