

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data primer yang dikumpulkan, yaitu data primer yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna, yang diperoleh melalui respon penumpang terhadap kualitas layanan selama perjalanan dari Stasiun Manggarai menuju Jakarta Kota. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para penumpang. Selanjutnya data primer yang kedua berfokus pada analisis kinerja operasional kereta api, khususnya mencakup data waktu perjalanan yang diperoleh melalui pengamatan langsung selama perjalanan di kereta api dari Stasiun Manggarai ke Jakarta Kota. Selanjutnya data sekunder kedua merupakan jadwal perjalanan kereta api yang diperoleh dari PT KAI untuk rute Manggarai - Jakarta Kota. Data ini digunakan sebagai pembanding dalam menganalisis waktu tempuh (travel time) dan waktu antara (headway) kereta.

#### 4.2 Pengujian Sampel

##### 4.2.1 Validitas Sampel

Uji validitas telah dilakukan terhadap 15 variabel pernyataan yang mengukur kepentingan dan kinerja layanan. Dengan total 100 responden dan menggunakan taraf signifikansi 5%, sehingga mendapatkan r tabel sebesar 0.165. Metode yang digunakan adalah analisis korelasi, membandingkan nilai r hitung dengan r tabel (0.165) pada tingkat signifikansi tertentu.

Tabel 4. 1 Validitas Harapan

| Variabel | Pernyataan                                                                                      | Harapan        |         | r<br>Hitung | Keterangan |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|-------------|------------|
|          |                                                                                                 | sig (2-tailed) | r Tabel |             |            |
| 1        | Kebersihan dan kenyamanan gerbong KRL                                                           | 0              | 0.165   | 0.789       | Valid      |
| 2        | Kelengkapan fasilitas di dalam gerbong KRL (tempat duduk, pegangan tangan, dan lainnya)         | 0              | 0.165   | 0.81        | Valid      |
| 3        | Kelengkapan informasi di dalam KRL dan di stasiun (jadwal, arah, dan informasi penting lainnya) | 0              | 0.165   | 0.779       | Valid      |
| 4        | Ketersediaan dan kenyamanan fasilitas toilet di dalam KRL                                       | 0              | 0.165   | 0.813       | Valid      |

| Variabel | Pernyataan                                                                                          | Harapan        |         |          |            |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|----------|------------|
|          |                                                                                                     | sig (2-tailed) | r Tabel | r Hitung | Keterangan |
| 5        | Kondisi interior KRL yang menarik dan nyaman                                                        | 0              | 0.165   | 0.794    | Valid      |
| 6        | Ketersediaan ruang untuk penumpang berdiri yang memadai dan nyaman                                  | 0              | 0.165   | 0.81     | Valid      |
| 7        | Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan KRL                                                    | 0              | 0.165   | 0.826    | Valid      |
| 8        | Konsistensi dalam jadwal operasional KRL                                                            | 0              | 0.165   | 0.815    | Valid      |
| 9        | Kecepatan petugas di stasiun dalam melayani pembelian tiket dan informasi lainnya                   | 0              | 0.165   | 0.836    | Valid      |
| 10       | Kecepatan petugas KRL atau stasiun dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan                | 0              | 0.165   | 0.842    | Valid      |
| 11       | Responsifnya petugas dalam menangani masalah atau keluhan penumpang                                 | 0              | 0.165   | 0.795    | Valid      |
| 12       | Kesopanan dan keramahan petugas KRL serta petugas di stasiun                                        | 0              | 0.165   | 0.83     | Valid      |
| 13       | Rasa aman yang diberikan oleh petugas keamanan di dalam gerbong dan di stasiun                      | 0              | 0.165   | 0.835    | Valid      |
| 14       | Kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kenyamanan penumpang                                      | 0              | 0.165   | 0.805    | Valid      |
| 15       | Perhatian petugas terhadap penumpang yang membutuhkan bantuan khusus (misalnya lansia atau difabel) | 0              | 0.165   | 0.784    | Valid      |

Berdasarkan tabel 4.1 hasil uji validitas terhadap 15 variabel pernyataan dalam kuesioner kepuasan penumpang KRL rute Manggarai - Jakarta Kota, seluruh item menunjukkan hasil yang valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $r$  hitung yang berkisar antara 0.779 hingga 0.842, dimana seluruhnya berada di atas nilai  $r$  tabel (0.165), serta nilai signifikansi (sig 2-tailed) sebesar 0 yang lebih kecil dari 0.05. Nilai validitas tertinggi ditemukan pada variabel kecepatan petugas dalam membantu penumpang (0.842), sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel kelengkapan informasi (0.779). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki validitas yang baik dan layak digunakan untuk pengambilan data selanjutnya.

Tabel 4. 2 Validitas Kinerja

Berdasarkan tabel 4.2 Hasil uji validitas terhadap 15 variabel pernyataan kinerja

| Kinerja  |                                                                                                     |                |         |          |            |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|----------|------------|
| Variabel | Pernyataan                                                                                          | sig (2-tailed) | r Tabel | r Hitung | Keterangan |
| 1        | Kebersihan dan kenyamanan gerbong KRL                                                               | 0              | 0.165   | 0.808    | Valid      |
| 2        | Kelengkapan fasilitas di dalam gerbong KRL (tempat duduk, pegangan tangan, dan lainnya)             | 0              | 0.165   | 0.78     | Valid      |
| 3        | Kelengkapan informasi di dalam KRL dan di stasiun (jadwal, arah, dan informasi penting lainnya)     | 0              | 0.165   | 0.886    | Valid      |
| 4        | Ketersediaan dan kenyamanan fasilitas toilet di dalam KRL                                           | 0              | 0.165   | 0.81     | Valid      |
| 5        | Kondisi interior KRL yang menarik dan nyaman                                                        | 0              | 0.165   | 0.873    | Valid      |
| 6        | Ketersediaan ruang untuk penumpang berdiri yang memadai dan nyaman                                  | 0              | 0.165   | 0.845    | Valid      |
| 7        | Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan KRL                                                    | 0              | 0.165   | 0.807    | Valid      |
| 8        | Konsistensi dalam jadwal operasional KRL                                                            | 0              | 0.165   | 0.8      | Valid      |
| 9        | Kecepatan petugas di stasiun dalam melayani pembelian tiket dan informasi lainnya                   | 0              | 0.165   | 0.799    | Valid      |
| 10       | Kecepatan petugas KRL atau stasiun dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan                | 0              | 0.165   | 0.843    | Valid      |
| 11       | Responsifnya petugas dalam menangani masalah atau keluhan penumpang                                 | 0              | 0.165   | 0.779    | Valid      |
| 12       | Kesopanan dan keramahan petugas KRL serta petugas di stasiun                                        | 0              | 0.165   | 0.812    | Valid      |
| 13       | Rasa aman yang diberikan oleh petugas keamanan di dalam gerbong dan di stasiun                      | 0              | 0.165   | 0.786    | Valid      |
| 14       | Kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kenyamanan penumpang                                      | 0              | 0.165   | 0.797    | Valid      |
| 15       | Perhatian petugas terhadap penumpang yang membutuhkan bantuan khusus (misalnya lansia atau difabel) | 0              | 0.165   | 0.8      | Valid      |

layanan KRL rute Manggarai - Jakarta Kota menunjukkan bahwa seluruh item valid dengan nilai r hitung berkisar antara 0.779 hingga 0.886, dimana keseluruhan nilai tersebut berada di atas nilai r tabel (0.165), dan nilai signifikansi (sig 2-tailed) sebesar 0 yang lebih kecil dari 0.05. Validitas tertinggi ditemukan pada variabel kelengkapan informasi di dalam KRL dan di stasiun (0.886), sementara nilai

terendah terdapat pada variabel responsifnya petugas dalam menangani masalah atau keluhan penumpang (0.779). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian untuk mengukur kinerja layanan memiliki validitas yang baik dan dapat digunakan untuk pengambilan data selanjutnya.

#### 4.2.2 Reabilitas Sampel

Berdasarkan tabel 4.3 hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap instrumen penelitian untuk rute KRL Manggarai - Jakarta Kota, diperoleh nilai Cronbach's alpha untuk kategori harapan sebesar 0,965 dan kategori kinerja sebesar 0,963, dimana masing-masing kategori terdiri dari 15 item pernyataan. Mengacu pada kriteria reliabilitas dimana nilai Cronbach's alpha  $> 0.965$  dianggap sangat reliabel, maka kedua kategori tersebut dapat dinyatakan memiliki reliabilitas yang sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang tinggi dan dapat diandalkan untuk mengukur harapan dan kinerja pelayanan KRL pada rute tersebut.

Tabel 4. 3 Tabel Pengujian Reabilitas

| Kategori | Cronbach's alpha | N  | Keterangan      |
|----------|------------------|----|-----------------|
| Harapan  | 0.965            | 15 | Sangat Reliabel |
| Kinerja  | 0.963            | 15 | Sangat Reliabel |

### 4.3 Analisa Kepuasan

#### 4.3.1 Data Umum Responden

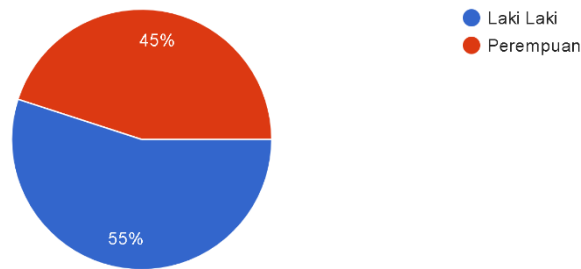
Dalam kuesioner bagian pertama yang berisi informasi umum tentang profil penumpang KRL rute Manggarai - Jakarta Kota, karakteristik responden dapat dilihat dari beberapa aspek seperti frekuensi penggunaan KRL, durasi perjalanan, tujuan perjalanan, dan alasan memilih KRL sebagai moda transportasi.

##### 4.3.1.1 Distribusi Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4.7 tentang distribusi jenis kelamin yang terkumpul dari 100 responden, distribusi jenis kelamin menunjukkan bahwa 55 responden (55%) adalah laki-laki dan 45 responden (45%) adalah perempuan. Proporsi ini

menggambarkan bahwa pengguna KRL pada rute Manggarai - Jakarta Kota didominasi oleh penumpang laki-laki meskipun perbedaannya tidak terlalu signifikan

Jenis Kelamin  
100 jawaban

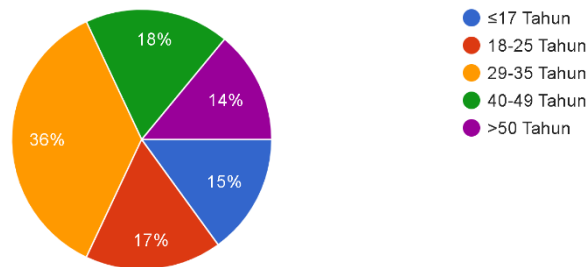


Gambar 4. 1 Dsitribusi Jenis Kelamin

#### 4.3.1.2 Distribusi Usia Responden

Berdasarkan gambar 4.8 tentang distribusi usia responden pengguna KRL rute Manggarai - Jakarta Kota, dari total 100 responden menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak adalah 29-35 tahun sebanyak 36 responden (36%), diikuti oleh kelompok usia 40-49 tahun sebanyak 18 responden (18%), dan kelompok usia 18-26 tahun sebanyak 17 responden (17%). Sementara itu, kelompok usia  $\leq 17$  tahun sebanyak 15 responden (15%), dan kelompok usia  $\geq 50$  tahun sebanyak 14 responden (14%). Data ini mengindikasikan bahwa pengguna KRL pada rute tersebut didominasi oleh kelompok usia produktif, khususnya pada rentang usia 29-35 tahun yang umumnya merupakan usia pekerja aktif.

Usia  
100 jawaban

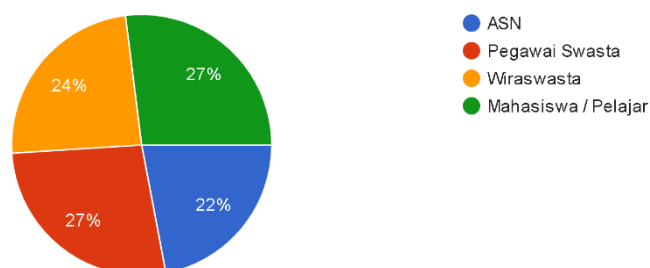


Gambar 4. 2 Distribusi Usia

#### 4.3.1.3 Distribusi Pekerjaan Responden

Distribusi gambar 4.9 tentang pekerjaan responden pengguna KRL rute Manggarai - Jakarta Kota dari total 100 responden menunjukkan bahwa terdapat proporsi yang hampir merata antara Pegawai Swasta dan Mahasiswa/Pelajar yang masing-masing sebanyak 27 responden (27%), diikuti oleh kelompok Wiraswasta sebanyak 24 responden (24%), dan ASN sebanyak 22 responden (22%). Data ini menggambarkan bahwa pengguna KRL pada rute tersebut didominasi oleh pegawai swasta dan mahasiswa/pelajar yang secara rutin melakukan perjalanan, kemungkinan untuk keperluan bekerja dan menempuh pendidikan.

Pekerjaan  
100 jawaban

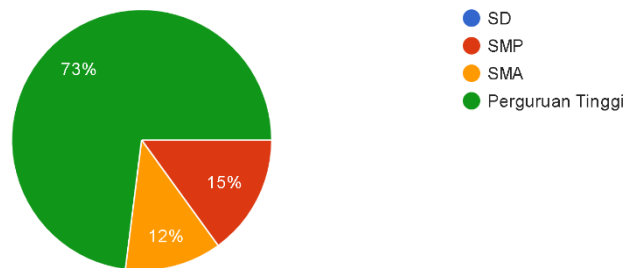


Gambar 4. 3 Distribusi Pekerjaan

#### 4.3.1.4 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden

Distribusi gambar 4.10 tentang Pendidikan terakhir responden didominasi oleh lulusan Perguruan Tinggi sebanyak 73 responden (73%), diikuti oleh lulusan SMP sebanyak 15 responden (15%), dan lulusan SMA sebanyak 12 responden (12%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna KRL pada rute ini memiliki latar belakang pendidikan tinggi.

Pendidikan Terakhir  
100 jawaban

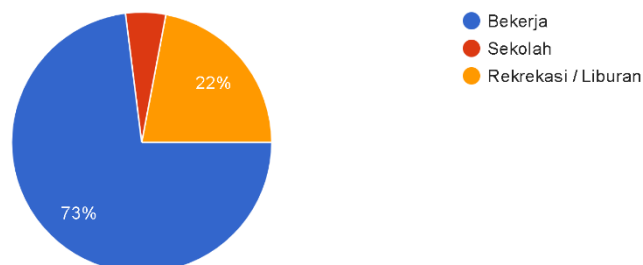


Gambar 4. 4 Distribusi Pendidikan Terakhir

#### 4.3.1.5 Tujuan Perjalanan

Distribusi gambar 4.11 tentang Tujuan perjalanan responden sebagian besar adalah untuk bekerja sebanyak 73 responden (73%), diikuti oleh rekreasi/liburan sebanyak 22 responden (22%), dan sekolah sebanyak 5 responden (5%). Data ini mengindikasikan bahwa rute KRL Manggarai - Jakarta Kota terutama digunakan untuk keperluan *commuter* kerja.

Tujuan Perjalanan  
100 jawaban

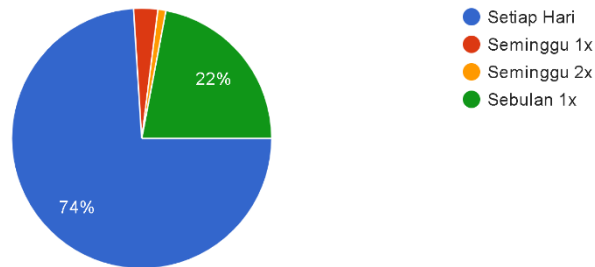


Gambar 4. 5 Tujuan Perjalanan

#### 4.3.1.6 Frekuensi Penggunaan KRL

Distribusi gambar 4.12 tentang Frekuensi penggunaan KRL menunjukkan bahwa mayoritas responden menggunakan KRL setiap hari sebanyak 74 responden (74%), sebulan sekali sebanyak 22 responden (22%), dan sisanya menggunakan KRL seminggu sekali atau dua kali. Ini menggambarkan bahwa rute ini melayani kebutuhan transportasi harian masyarakat.

Frekuensi Penggunaan KRL  
100 jawaban

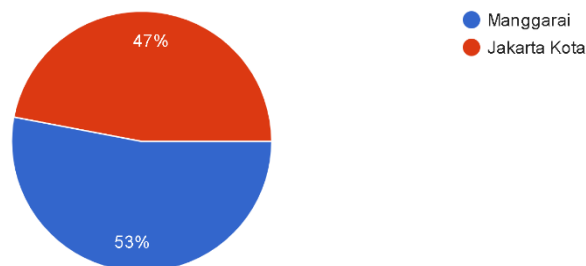


Gambar 4. 6 Frekuensi Penggunaan

#### 4.3.1.7 Arah Tujuan

Distribusi gambar 4.13 tentang Untuk arah tujuan perjalanan, terdapat distribusi yang cukup merata dengan 53 responden (53%) menuju Manggarai dan 47 responden (47%) menuju Jakarta Kota. Hal ini menunjukkan bahwa pergerakan penumpang cukup seimbang di kedua arah.

Arah Tujuan  
100 jawaban



Gambar 4. 7 Arah Tujuan



#### 4.4 Analisa Tingkat Kinerja Dan Kepentingan

##### 4.4.1 Tangible

Menurut Kotler dan Keller (2016), bukti fisik atau 'tangible' merujuk pada elemen-elemen yang dapat dilihat dan dirasakan dalam suatu produk atau layanan. Dimensi ini mencakup segala sesuatu yang dapat memberikan kesan visual dan fisik kepada konsumen, mulai dari desain kemasan hingga suasana tempat layanan. Aspek-aspek ini sangat penting karena dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas dan nilai dari apa yang mereka konsumsi

##### 1. Kebersihan dan kenyamanan gerbong KRL

Tabel 4. 4 Kebersihan dan kenyamanan gerbong KRL

| Tidak Penting (TP) | Kurang Penting (KP) | Penting (P) | Sangat Penting (SP) | Bobot |
|--------------------|---------------------|-------------|---------------------|-------|
| 5                  | 7                   | 50          | 38                  | 321   |

Tabel 4. 5 Kinerja Kebersihan dan kenyamanan gerbong KRL

| Tidak Penting (TP) | Kurang Penting (KP) | Penting (P) | Sangat Penting (SP) | Bobot |
|--------------------|---------------------|-------------|---------------------|-------|
| 7                  | 5                   | 50          | 38                  | 319   |

Hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.4. Dari hasil tersebut, terlihat bahwa 50 responden menilai aspek ini sebagai 'Baik' (B) dan 38 responden memberikan penilaian 'Sangat Baik' (SB). Untuk tingkat kepentingan, dapat dilihat pada Tabel 4.5, di mana 50 responden menilai aspek tangible sebagai 'Penting' (P) dan 38 responden sebagai 'Sangat Penting' (SP). Dengan menggunakan persamaan 2.4, tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk aspek tangible ini dapat dihitung sebesar 99,38%."

##### 2. Kelengkapan fasilitas di dalam gerbong KRL (tempat duduk, pegangan tangan, dan lainnya)

Tabel 4. 6 Kepentingan kelengkapan fasilitas di dalam gerbong KRL

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 6                             | 6                              | 48                     | 40                             | 322          |

Tabel 4. 7 Kinerja kelengkapan fasilitas di dalam gerbong KRL

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 4                             | 8                              | 46                     | 42                             | 326          |

Mengenai kelengkapan fasilitas di dalam gerbong KRL, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.6 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.7. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 101,24%

### 3. Kelengkapan informasi di dalam KRL dan di stasiun (jadwal, arah, dan informasi penting lainnya)

Tabel 4. 8 Kepentingan kelengkapan informasi di dalam KRL dan di stasiun

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 4                             | 8                              | 52                     | 36                             | 320          |

Tabel 4. 9 Kinerja kelengkapan informasi di dalam KRL dan di stasiun

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 8                             | 4                              | 34                     | 54                             | 334          |

Mengenai kelengkapan informasi di dalam KRL dan di stasiun, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.8 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.9. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 104,38%

### 4. Ketersediaan dan kenyamanan fasilitas toilet di dalam KRL

Tabel 4. 10 Kepentingan Ketersediaan dan kenyamanan fasilitas toilet di dalam KRL

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 6                             | 6                              | 41                     | 47                             | 333          |

Tabel 4. 11 Kinerja Ketersediaan dan kenyamanan fasilitas toilet di dalam KRL

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 6                             | 6                              | 42                     | 46                             | 328          |

Mengenai Ketersediaan dan kenyamanan fasilitas toilet di dalam KRL, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.10 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.11. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 98,5%

#### 5. Kondisi interior KRL yang menarik dan nyaman

Tabel 4. 12 Kepentingan Kondisi interior KRL yang menarik dan nyaman

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 6                             | 6                              | 45                     | 43                             | 325          |

Tabel 4. 13 Kinerja Kondisi interior KRL yang menarik dan nyaman

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 8                             | 4                              | 38                     | 50                             | 330          |

Mengenai Kondisi interior KRL yang menarik dan nyaman, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.12 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.13. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 101,54%

#### 6. Ketersediaan ruang untuk penumpang berdiri yang memadai dan nyaman

Tabel 4. 14 Kepentingan Ketersediaan ruang untuk penumpang berdiri yang memadai dan nyaman

| Tidak Penting<br>(TP) | Kurang Penting<br>(KP) | Penting<br>(P) | Sangat Penting<br>(SP) | Bobot |
|-----------------------|------------------------|----------------|------------------------|-------|
| 4                     | 8                      | 46             | 42                     | 326   |

Tabel 4. 15 Kinerja Ketersediaan ruang untuk penumpang berdiri yang memadai dan nyaman

| Tidak Penting<br>(TP) | Kurang Penting<br>(KP) | Penting<br>(P) | Sangat Penting<br>(SP) | Bobot |
|-----------------------|------------------------|----------------|------------------------|-------|
| 10                    | 2                      | 38             | 50                     | 328   |

Mengenai Ketersediaan ruang untuk penumpang berdiri yang memadai dan nyaman, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.14 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.15. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 100,61%

#### 4.4.2 Reability

Menurut Philip dan Kevin (2013), keandalan atau 'reliability' adalah dimensi krusial dalam penilaian kualitas layanan dan produk. Dimensi ini mencakup kemampuan suatu layanan atau produk untuk memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan, sehingga menciptakan kepercayaan di antara konsumen. Mari kita telusuri lebih dalam bagaimana aspek keandalan ini memengaruhi pengalaman konsumen dan membentuk persepsi mereka terhadap layanan dan produk yang mereka gunakan

##### 1. Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan KRL

Tabel 4. 16 Kepentingan Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan KRL

| Tidak Penting<br>(TP) | Kurang Penting<br>(KP) | Penting<br>(P) | Sangat Penting<br>(SP) | Bobot |
|-----------------------|------------------------|----------------|------------------------|-------|
| 8                     | 4                      | 42             | 46                     | 326   |

Tabel 4. 17 Kinerja Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan KRL

| Tidak Penting<br>(TP) | Kurang Penting<br>(KP) | Penting<br>(P) | Sangat Penting<br>(SP) | Bobot |
|-----------------------|------------------------|----------------|------------------------|-------|
| 6                     | 6                      | 50             | 38                     | 320   |

Mengenai Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan KRL, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.16 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.17. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 98.16%

## 2. Konsistensi dalam jadwal operasional KRL

Tabel 4. 18 Kepentingan Konsistensi dalam jadwal operasional KRL

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 7                             | 5                              | 53                     | 35                             | 316          |

Tabel 4. 19 Kinerja Konsistensi dalam jadwal operasional KRL

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 6                             | 6                              | 45                     | 43                             | 325          |

Mengenai Konsistensi dalam jadwal operasional KRL, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.18 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.19. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 102.85%

### 4.4.3 Responsiveness

Menurut Philip dan Kevin (2013), responsivitas atau 'responsiveness' adalah dimensi penting dalam menilai kualitas layanan. Dimensi ini mencakup kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan permintaan konsumen dengan cepat dan efisien. Responsivitas yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas. Mari kita eksplorasi lebih dalam bagaimana elemen responsivitas ini berperan dalam menciptakan pengalaman positif bagi konsumen

1. Kecepatan petugas di stasiun dalam melayani pembelian tiket dan informasi lainnya

Tabel 4. 20 Kepentingan Kecepatan petugas di stasiun dalam melayani pembelian tiket dan informasi lainnya

| <b>Tidak Penting (TP)</b> | <b>Kurang Penting (KP)</b> | <b>Penting (P)</b> | <b>Sangat Penting (SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|---------------------------|----------------------------|--------------------|----------------------------|--------------|
| 7                         | 5                          | 40                 | 48                         | 329          |

Tabel 4. 21 Kinerja Kecepatan petugas di stasiun dalam melayani pembelian tiket dan informasi lainnya

| <b>Tidak Penting (TP)</b> | <b>Kurang Penting (KP)</b> | <b>Penting (P)</b> | <b>Sangat Penting (SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|---------------------------|----------------------------|--------------------|----------------------------|--------------|
| 9                         | 3                          | 39                 | 49                         | 328          |

Mengenai Kecepatan petugas di stasiun dalam melayani pembelian tiket dan informasi lainnya, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.20 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.21. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 99.70%

2. Kecepatan petugas KRL atau stasiun dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan

Tabel 4. 22 Kepentingan Kecepatan petugas KRL atau stasiun dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan

| <b>Tidak Penting (TP)</b> | <b>Kurang Penting (KP)</b> | <b>Penting (P)</b> | <b>Sangat Penting (SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|---------------------------|----------------------------|--------------------|----------------------------|--------------|
| 7                         | 5                          | 41                 | 47                         | 328          |

Tabel 4. 23 Kinerja Kecepatan petugas KRL atau stasiun dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan

| <b>Tidak Penting (TP)</b> | <b>Kurang Penting (KP)</b> | <b>Penting (P)</b> | <b>Sangat Penting (SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|---------------------------|----------------------------|--------------------|----------------------------|--------------|
| 9                         | 3                          | 45                 | 43                         | 322          |

Mengenai Kecepatan petugas KRL atau stasiun dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.22 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat

dilihat pada Tabel 4.23. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 98.17%

### 3. Responsifnya petugas dalam menangani masalah atau keluhan penumpang

Tabel 4. 24 Kepentingan Responsifnya petugas dalam menangani masalah atau keluhan penumpang

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 7                             | 5                              | 48                     | 40                             | 321          |

Tabel 4. 25 Kinerja Responsifnya petugas dalam menangani masalah atau keluhan penumpang

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 4                             | 8                              | 46                     | 42                             | 326          |

Mengenai Responsifnya petugas dalam menangani masalah atau keluhan penumpang, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.24 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.25. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 101.56%

#### 4.4.4 Assurance

Menurut Philip dan Kevin (2013), jaminan atau 'assurance' merupakan dimensi krusial dalam penilaian kualitas layanan. Dimensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang dimiliki oleh penyedia layanan, yang dapat memberikan rasa aman dan percaya kepada konsumen. Jaminan yang kuat dapat meningkatkan keyakinan konsumen terhadap layanan yang mereka terima. Mari kita telusuri lebih dalam bagaimana aspek jaminan ini memengaruhi persepsi dan pengalaman konsumen dalam menggunakan layanan

### 1. Kesopanan dan keramahan petugas KRL serta petugas di stasiun

Tabel 4. 26 Kepentingan Kesopanan dan keramahan petugas KRL serta petugas di stasiun

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 7                             | 5                              | 43                     | 45                             | 326          |

Tabel 4. 27 Kinerja Kesopanan dan keramahan petugas KRL serta petugas di stasiun

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 6                             | 6                              | 49                     | 39                             | 321          |

Mengenai Kesopanan dan keramahan petugas KRL serta petugas di stasiun, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.26 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.27. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 98.47%

## 2. Rasa aman yang diberikan oleh petugas keamanan di dalam gerbong dan di stasiun

Tabel 4. 28 Kepentingan Rasa aman yang diberikan oleh petugas keamanan di dalam gerbong dan di stasiun

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 8                             | 4                              | 43                     | 45                             | 325          |

Tabel 4. 29 Kinerja Rasa aman yang diberikan oleh petugas keamanan di dalam gerbong dan di stasiun

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 5                             | 7                              | 49                     | 39                             | 322          |

Mengenai Rasa aman yang diberikan oleh petugas keamanan di dalam gerbong dan di stasiun, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.28 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.29. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 99.08%

### 4.4.5 Emphaty

Menurut Philip dan Kevin (2013), empati atau 'empathy' adalah dimensi yang sangat penting dalam interaksi antara penyedia layanan dan konsumen. Dimensi ini mencakup perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan oleh penyedia layanan terhadap kebutuhan dan perasaan konsumen. Dengan menunjukkan empati,



penyedia layanan dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Mari kita eksplorasi lebih dalam bagaimana elemen empati ini berkontribusi pada pengalaman konsumen dalam menggunakan layanan

#### 1. Kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kenyamanan penumpang

Tabel 4. 30 Kepentingan Kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kenyamanan penumpang

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 5                             | 7                              | 44                     | 44                             | 327          |

Tabel 4. 31 Kinerja Kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kenyamanan penumpang

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 5                             | 7                              | 50                     | 38                             | 321          |

Mengenai Kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kenyamanan penumpang, hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.30 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.31. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 98,17%

#### 2. Perhatian petugas terhadap penumpang yang membutuhkan bantuan khusus (misalnya lansia atau difabel)

Tabel 4. 32 Kepentingan Perhatian petugas terhadap penumpang yang membutuhkan bantuan khusus (misalnya lansia atau difabel)

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 5                             | 7                              | 48                     | 40                             | 323          |

Tabel 4. 33 Kinerja Perhatian petugas terhadap penumpang yang membutuhkan bantuan khusus (misalnya lansia atau difabel)

| <b>Tidak Penting<br/>(TP)</b> | <b>Kurang Penting<br/>(KP)</b> | <b>Penting<br/>(P)</b> | <b>Sangat Penting<br/>(SP)</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| 3                             | 9                              | 39                     | 49                             | 334          |

Mengenai Perhatian petugas terhadap penumpang yang membutuhkan bantuan khusus (misalnya lansia atau difabel), hasil survei terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.32 untuk Tingkat kepentingan dan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.33. Dengan tingkat kesesuaian responden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dihitung sebesar 103.41%

#### 4.5 Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Penilaian tingkat kepuasan dilakukan berdasarkan 15 item pertanyaan dalam kuesioner, dengan cara mengalikan jumlah jawaban dari setiap skala dengan bobot skala tersebut. Dalam analisis ini, kepuasan penumpang terhadap layanan kereta rel listrik (KRL) pada rute Stasiun Manggarai - Jakarta Kota diukur menggunakan skala Likert dengan 4 tingkatan. Skala penilaian kinerja meliputi: Sangat Baik (4), Baik (3), Kurang Baik (2), dan Tidak Baik (1). Sedangkan untuk penilaian harapan atau kepentingan, digunakan skala: Sangat Penting (4), Penting (3), Kurang Penting (2), dan Tidak Penting (1).

Contoh perhitungan penilaian tingkat kepentingan pada penumpang adalah sebagai berikut: Misalkan untuk pertanyaan pertama, dari pengolahan data primer didapatkan responden dengan jawaban :

1. Sangat Penting sebanyak 38 responden
2. Penting sebanyak 50 responden
3. Kurang penting sebanyak 7 responden
4. Tidak Penting sebanyak 5 responden .

Maka bobotnya adalah  $= (4 \times 38) + (3 \times 50) + (2 \times 7) + (1 \times 5) = 321$

Tabel 4. 34 Hasil Penilaian Tingkat Kepentingan

| Pertanyaan | Tidak Penting (TP) | Kurang Penting (KP) | Penting (P) | Sangat Penting (SP) | Bobot |
|------------|--------------------|---------------------|-------------|---------------------|-------|
|            | 1                  | 2                   | 3           | 4                   |       |
| P1         | 5                  | 7                   | 50          | 38                  | 321   |
| P2         | 6                  | 6                   | 48          | 40                  | 322   |
| P3         | 4                  | 8                   | 52          | 36                  | 320   |

| Pertanyaan | Tidak Penting (TP) | Kurang Penting (KP) | Penting (P) | Sangat Penting (SP) | Bobot |
|------------|--------------------|---------------------|-------------|---------------------|-------|
|            | 1                  | 2                   | 3           | 4                   |       |
| P4         | 6                  | 6                   | 41          | 47                  | 333   |
| P5         | 6                  | 6                   | 45          | 43                  | 325   |
| P6         | 4                  | 8                   | 46          | 42                  | 326   |
| P7         | 8                  | 4                   | 42          | 46                  | 326   |
| P8         | 7                  | 5                   | 53          | 35                  | 316   |
| P9         | 7                  | 5                   | 40          | 48                  | 329   |
| P10        | 7                  | 5                   | 41          | 47                  | 328   |
| P11        | 7                  | 5                   | 48          | 40                  | 321   |
| P12        | 7                  | 5                   | 43          | 45                  | 326   |
| P13        | 8                  | 4                   | 43          | 45                  | 325   |
| P14        | 5                  | 7                   | 44          | 44                  | 327   |
| P15        | 5                  | 7                   | 48          | 40                  | 323   |

Contoh perhitungan penilaian tingkat kinerja pada penumpang adalah sebagai berikut: Misalkan untuk pertanyaan pertama, dari pengolahan data primer didapatkan responden dengan jawaban :

1. Sangat Baik sebanyak 32 responden
2. Baik sebanyak 38 responden
3. Kurang Baik sebanyak 4 responden
4. Tidak Baik sebanyak 6 responden .

Maka bobotnya adalah =  $(4 \times 32) + (3 \times 38) + (2 \times 4) + (1 \times 6) = 256$

Tabel 4. 35 Hasil Penilaian Tingkat Kinerja

| Pertanyaan | Tidak Baik (TB) | Kurang Baik (KB) | Baik (B) | Sangat Baik (SB) | Bobot |
|------------|-----------------|------------------|----------|------------------|-------|
|            | 1               | 2                | 3        | 4                |       |
| P1         | 6               | 4                | 38       | 32               | 256   |
| P2         | 4               | 6                | 37       | 33               | 259   |
| P3         | 7               | 3                | 30       | 40               | 263   |
| P4         | 4               | 6                | 34       | 36               | 262   |
| P5         | 7               | 3                | 30       | 40               | 263   |
| P6         | 8               | 2                | 31       | 39               | 261   |
| P7         | 6               | 4                | 43       | 27               | 251   |
| P8         | 4               | 6                | 36       | 34               | 260   |

| Pertanyaan | Tidak Baik (TB) | Kurang Baik (KB) | Baik (B) | Sangat Baik (SB) | Bobot |
|------------|-----------------|------------------|----------|------------------|-------|
|            | 1               | 2                | 3        | 4                |       |
| P9         | 7               | 3                | 34       | 36               | 259   |
| P10        | 8               | 2                | 37       | 33               | 255   |
| P11        | 3               | 7                | 38       | 32               | 259   |
| P12        | 4               | 6                | 40       | 30               | 256   |
| P13        | 4               | 6                | 38       | 32               | 258   |
| P14        | 4               | 6                | 40       | 30               | 256   |
| P15        | 3               | 7                | 33       | 37               | 264   |

#### 4.6 Tingkat Kesesuaian

Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan dengan membandingkan skor penilaian kinerja atau kepuasan (X) dengan skor penilaian kepentingan atau harapan (Y) menggunakan persamaan 2.7

Tingkat kesesuaian ini digunakan untuk menentukan prioritas peningkatan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan kereta api. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian terhadap pelayanan penumpang disajikan pada tabel 4.14.

Sebagai contoh, nilai Xi dan Yi diperoleh dari hasil perhitungan skor kinerja dan kepentingan, seperti yang tercantum dalam tabel 4.14 tentang hasil tingkat kesesuaian sebelumnya. Misalnya, untuk pertanyaan pertama, data bobot yang diperoleh adalah:

$$X_i = 319$$

$$Y_i = 321$$

Maka, tingkat kesesuaian dihitung sebagai berikut:

$$T_k = (319/321) \times 100\% = 99,38\%$$

Tabel 4. 36 Hasil Tingkat Kesesuaian

| Pertanyaan | Penilaian Kinerja (Xi) | Penilaian Kepentingan (Yi) | Tki = (Xi/Yi)x100% |
|------------|------------------------|----------------------------|--------------------|
| P1         | 319                    | 321                        | 99.38%             |
| P2         | 326                    | 322                        | 101.24%            |
| P3         | 334                    | 320                        | 104.38%            |
| P4         | 328                    | 333                        | 98.50%             |

| Pertanyaan | Penilaian Kinerja (Xi) | Penilaian Kepentingan (Yi) | Tki = (Xi/Yi)x100% |
|------------|------------------------|----------------------------|--------------------|
| P5         | 330                    | 325                        | 101.54%            |
| P6         | 328                    | 326                        | 100.61%            |
| P7         | 320                    | 326                        | 98.16%             |
| P8         | 325                    | 316                        | 102.85%            |
| P9         | 328                    | 329                        | 99.70%             |
| P10        | 322                    | 328                        | 98.17%             |
| P11        | 326                    | 321                        | 101.56%            |
| P12        | 321                    | 326                        | 98.47%             |
| P13        | 322                    | 325                        | 99.08%             |
| P14        | 321                    | 327                        | 98.17%             |
| P15        | 334                    | 323                        | 103.41%            |

#### 4.7 Analisa Kuadran

Dalam analisis kuadran, skor total tingkat kinerja kereta rel listrik (KRL) rute Manggarai - Jakarta Kota dilambangkan dengan huruf X, sedangkan skor total tingkat harapan dilambangkan dengan huruf Y. Nilai yang akan diplot pada diagram kartesius merupakan skor rata-rata dari setiap pertanyaan, di mana X' mewakili skor rata-rata tingkat kinerja, dan Y' mewakili skor rata-rata tingkat kepentingan.

Selanjutnya, X'' adalah rata-rata dari seluruh skor rata-rata tingkat kinerja, sedangkan Y'' adalah rata-rata dari seluruh skor rata-rata tingkat kepentingan. Nilai X'' dan Y'' ini digunakan sebagai titik acuan untuk menentukan garis sumbu X dan sumbu Y pada diagram kartesius.

Hasil penghitungan faktor-faktor kepuasan kemudian dikelompokkan ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius. Tujuan dari pengelompokan ini adalah untuk memetakan titik-titik berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingannya. Dengan demikian, pihak pengelola KRL rute Manggarai - Jakarta Kota dapat menentukan prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor atau atribut yang dianggap penting dan diharapkan oleh pengguna jasa demi meningkatkan kepuasan mereka.

Tabel 4. 37 Rata Rata Xi dan Yi

| Pertanyaan | Tingkatan    |                  | X'   | Y'   |
|------------|--------------|------------------|------|------|
|            | Kinerja (Xi) | Kepentingan (Yi) |      |      |
| P1         | 319          | 321              | 3.19 | 3.21 |
| P2         | 326          | 322              | 3.26 | 3.22 |
| P3         | 334          | 320              | 3.34 | 3.2  |
| P4         | 328          | 333              | 3.28 | 3.33 |
| P5         | 330          | 325              | 3.3  | 3.25 |
| P6         | 328          | 326              | 3.28 | 3.26 |
| P7         | 320          | 326              | 3.2  | 3.26 |
| P8         | 325          | 316              | 3.25 | 3.16 |
| P9         | 328          | 329              | 3.28 | 3.29 |
| P10        | 322          | 328              | 3.22 | 3.28 |
| P11        | 326          | 321              | 3.26 | 3.21 |
| P12        | 321          | 326              | 3.21 | 3.26 |
| P13        | 322          | 325              | 3.22 | 3.25 |
| P14        | 321          | 327              | 3.21 | 3.27 |
| P15        | 334          | 323              | 3.34 | 3.23 |

Berdasarkan data tingkat kinerja (Xi) dan tingkat kepentingan (Yi) yang diberikan, analisis ini akan mengevaluasi hubungan antara skor rata-rata tingkat kinerja (X') dan tingkat kepentingan (Y') untuk setiap pertanyaan (P1 hingga P15). Data ini digunakan untuk menilai sejauh mana layanan telah memenuhi harapan pengguna, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

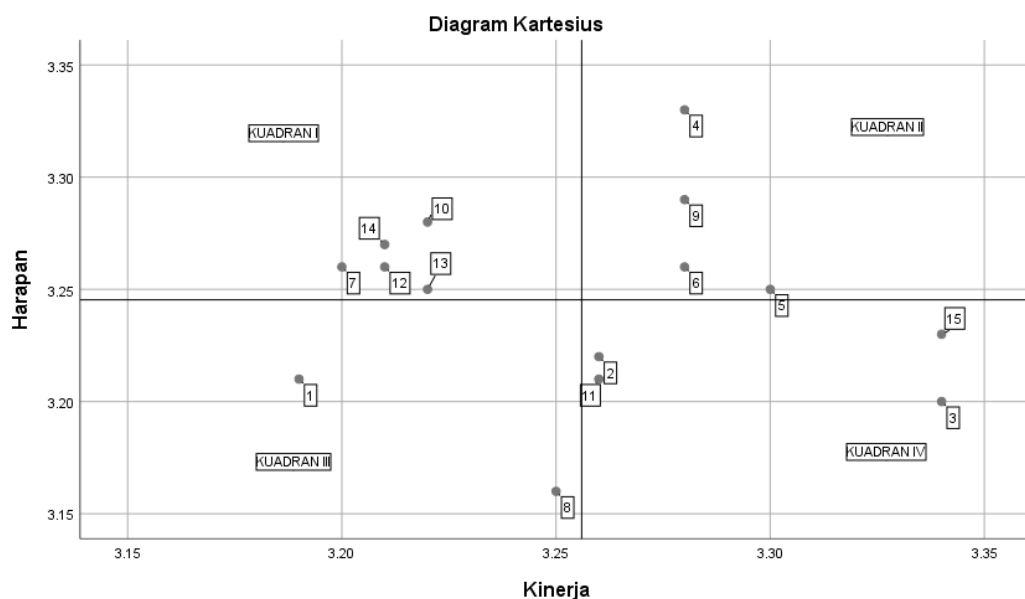
Secara umum, skor rata-rata tingkat kinerja (X') menunjukkan bahwa layanan sudah cukup baik. Skor X' berkisar antara 3.19 hingga 3.34, yang menunjukkan bahwa kinerja layanan berada pada tingkat yang stabil dan konsisten di hampir semua aspek. Di sisi lain, skor rata-rata tingkat kepentingan (Y') berkisar antara 3.16 hingga 3.33. Rentang nilai yang cukup berdekatan antara X' dan Y' mencerminkan

bahwa tingkat kinerja layanan mendekati harapan pengguna. Namun, beberapa faktor menunjukkan adanya celah yang perlu diperhatikan untuk peningkatan.

Pada pertanyaan P3, skor rata-rata tingkat kinerja (3.34) lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan (3.20). Hal ini menunjukkan bahwa layanan pada aspek tersebut telah melampaui harapan pengguna, yang merupakan hal positif. Sebaliknya, pada P8, tingkat kinerja (3.25) lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan (3.16). Meskipun perbedaannya tidak signifikan, ini menunjukkan bahwa aspek tersebut sudah cukup baik, namun dapat tetap ditingkatkan untuk mempertahankan keunggulan.

Namun, terdapat beberapa pertanyaan di mana skor tingkat kepentingan (Y') lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerja (X'), seperti pada P4 (3.33 untuk kepentingan dibandingkan 3.28 untuk kinerja) dan P14 (3.27 untuk kepentingan dibandingkan 3.21 untuk kinerja). Faktor-faktor ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kenyataan layanan yang diterima. Oleh karena itu, faktor-faktor tersebut harus menjadi prioritas utama untuk peningkatan layanan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna.

#### 4.8 Diagram Kartesius



Gambar 4. 8 Diagram Kartesius

## **I. Kuadran 1**

Atribut yang berada di kuadran I merupakan atribut yang memiliki kinerja rendah namun kepentingan yang diinginkan konsumen sangat tinggi. Maka faktor-Pernyataan harus dilaksanakan sesuai kepentingan. Faktor-Pernyataan atau atribut kepuasan Kereta Rel Listrik (KRL) khususnya Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai yang terletak pada kuadran I sebanyak 5 faktor, meliputi:

### **1. Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan KRL (Pernyataan7)**

Atribut ini berada di kuadran I untuk rute Manggarai - Jakarta Kota. Merupakan aspek yang sangat penting bagi penumpang namun kinerjanya masih rendah, sehingga perlu fokus pada peningkatan ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan.

### **2. Kecepatan petugas KRL atau stasiun dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan (Pernyataan10)**

Atribut ini berada di kuadran I untuk rute Manggarai - Jakarta Kota. Petugas perlu meningkatkan kecepatan respon dan kesiapan dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan.

### **3. Kesopanan dan keramahan petugas KRL serta petugas di stasiun (Pernyataan12)**

Atribut ini berada di kuadran I untuk rute Manggarai - Jakarta Kota. Perlu peningkatan kualitas pelayanan dengan fokus pada perbaikan sikap dan komunikasi petugas terhadap penumpang.

### **4. Rasa aman yang diberikan oleh petugas keamanan di dalam gerbong dan di stasiun (Pernyataan13)**

Atribut ini berada di kuadran I untuk rute Manggarai - Jakarta Kota. Diperlukan peningkatan pengawasan di gerbong dan stasiun dengan prioritas pada aspek keamanan penumpang.

### **5. Kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kenyamanan penumpang (Pernyataan14)**

Atribut ini berada di kuadran I untuk rute Manggarai - Jakarta Kota. Petugas perlu meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan penumpang dengan fokus pada kenyamanan selama perjalanan.

## **II. Kuadran 2**



Atribut yang berada di kuadran II merupakan atribut yang telah memiliki kinerja dan kepentingan sesuai dengan keinginan penumpang. Maka faktor-Pernyataanyang ada merupakan Pernyataanini harus dipertahankan. Faktor-Pernyataanatau atribut kepuasan Kereta Rel Listrik (KRL) khususnya Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai yang terletak pada kuadran II sebanyak 4 Pernyataanyaitu:

1. Ketersediaan dan kenyamanan fasilitas toilet di dalam KRL (Pernyataan4)  
Atribut ini sudah baik namun perlu dipertahankan dengan fokus pada kebersihan, ketersediaan, dan maintenance rutin yang diperlukan.
2. Kondisi interior KRL yang menarik dan nyaman (Pernyataan5)  
Kualitas interior sudah memuaskan dan perlu dipertahankan kenyamanannya dengan rutin melakukan pengecekan.
3. Ketersediaan ruang untuk penumpang berdiri yang memadai dan nyaman (Pernyataan6)  
Kapasitas sudah memadai dan perlu dipertahankan kenyamanan area berdiri dengan pengaturan penempatan penumpang yang baik.
4. Kecepatan petugas di stasiun dalam melayani pembelian tiket dan informasi lainnya (Pernyataan9)  
Sistem ticketing sudah efisien dan perlu dipertahankan kecepatan pelayanannya dengan monitoring antrian tiket.

### **III. Kuadran 3**

Atribut yang berada di kuadran III merupakan atribut yang telah memiliki kinerja yang rendah dan kepentingann dari penumpang juga rendah. Maka faktor-Pernyataanyang ada merupakan Pernyataan yang tidak terlalu diprioritaskan. Faktor-Pernyataan atau atribut kepuasan Kereta Rel Listrik (KRL) khususnya Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai yang terletak pada kuadran III sebanyak 2 Pernyataanyaitu:

1. Kebersihan dan kenyamanan gerbong KRL (Pernyataan1)  
Merupakan prioritas rendah namun tetap perlu dijaga dengan peningkatan standar kebersihan dan pembersihan rutin.
2. Konsistensi dalam jadwal operasional KRL (Pernyataan8)

Bukan merupakan prioritas utama namun memerlukan perbaikan bertahap dengan evaluasi sistem penjadwalan.

#### **IV. Kuadran 4**

Atribut yang berada di kuadran IV merupakan atribut yang telah memiliki kinerja yang tinggi namun kepentingan dari penumpang tidak tinggi. Maka faktor-Pernyataanyang ada merupakan Pernyataanyang berlebihan. Faktor-Pernyataanatau atribut kepuasan Kereta Rel Listrik (KRL) khususnya RuteManggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai yang terletak pada kuadran IV sebanyak 4 Pernyataanyaitu:

1. Kelengkapan fasilitas di dalam gerbong KRL (tempat duduk, pegangan tangan, dan lainnya) (Pernyataan2)

Sudah melebihi harapan penumpang sehingga cukup melakukan *maintenance* fasilitas yang ada dan alokasi sumber daya bisa dikurangi.

2. Kelengkapan informasi di dalam KRL dan di stasiun (jadwal, arah, dan informasi penting lainnya) (Pernyataan3)

Informasi sudah sangat lengkap sehingga perlu mempertahankan kualitas dan fokus pada akurasi informasi.

3. Responsifnya petugas dalam menangani masalah atau keluhan penumpang (Pernyataan11)

Penanganan keluhan sudah baik sehingga perlu mempertahankan standard pelayanan dan evaluasi sistem pengaduan.

4. Perhatian petugas terhadap penumpang yang membutuhkan bantuan khusus (misalnya lansia atau difabel) (Pernyataan15)

Pelayanan sudah sangat baik sehingga perlu mempertahankan kualitas dan fokus pada efisiensi pelayanan untuk penumpang berkebutuhan khusus.

##### **4.8.1 Kuadran Prioritas**

Berdasarkan hasil analisis Important Performance Analysis (IPA), atribut yang berada di kuadran I merupakan atribut yang memiliki tingkat kinerja rendah namun

tingkat kepentingannya sangat tinggi bagi konsumen. Kondisi ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor tersebut menjadi prioritas utama yang harus segera ditingkatkan kinerjanya untuk memenuhi ekspektasi penumpang KRL. Pada rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai, terdapat lima atribut yang teridentifikasi berada pada kuadran I.

Atribut pertama adalah ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan KRL (Pernyataan 7). Aspek ini menjadi sangat krusial mengingat sebagian besar penumpang KRL menggunakan jasa transportasi ini untuk aktivitas rutin seperti bekerja dan sekolah yang membutuhkan ketepatan waktu. Rendahnya kinerja pada aspek ini dapat berdampak signifikan terhadap produktivitas dan aktivitas penumpang. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem penjadwalan dan operasional KRL untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan.

Kecepatan petugas KRL atau stasiun dalam membantu penumpang (Pernyataan 10) menjadi atribut kedua yang memerlukan perhatian khusus. Dalam sistem transportasi massal seperti KRL, responsivitas petugas dalam memberikan bantuan sangat vital, terutama untuk penumpang berkebutuhan khusus, lansia, atau dalam situasi darurat. Rendahnya kinerja pada aspek ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan bahkan risiko keselamatan bagi penumpang.

Atribut ketiga yaitu kesopanan dan keramahan petugas KRL serta petugas di stasiun (Pernyataan 12) juga menunjukkan kinerja yang belum optimal. Aspek ini memegang peranan penting dalam membentuk pengalaman perjalanan yang positif bagi penumpang. Peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan sikap dan komunikasi petugas perlu menjadi fokus utama dalam program pengembangan sumber daya manusia.

Rasa aman yang diberikan oleh petugas keamanan (Pernyataan 13) sebagai atribut keempat memerlukan pembenahan serius. Keamanan merupakan kebutuhan dasar yang harus terpenuhi dalam setiap layanan transportasi publik. Rendahnya kinerja pada aspek ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan KRL.

Peningkatan sistem pengawasan dan keamanan, baik di dalam gerbong maupun di area stasiun, perlu diprioritaskan.

Atribut kelima yakni kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kenyamanan penumpang (Pernyataan 14) juga menunjukkan kesenjangan antara harapan dan kinerja aktual. Aspek ini mencerminkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dan berkaitan erat dengan kepuasan penumpang. Peningkatan kesadaran dan kepekaan petugas terhadap kebutuhan penumpang dapat dicapai melalui pelatihan pelayanan prima dan evaluasi berkala.

Kelima atribut tersebut membutuhkan penanganan prioritas mengingat posisinya yang strategis dalam mempengaruhi kepuasan penumpang secara keseluruhan. Perbaikan kinerja pada atribut-atribut ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan KRL secara signifikan, khususnya pada rute Manggarai - Jakarta Kota dan sebaliknya.