



5.68%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 7 FEB 2025, 2:03 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.12%

● CHANGED TEXT
5.55%

Report #24706083

BAB I PENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang pesat di wilayah Jabodetabek telah menciptakan tantangan besar dalam hal mobilitas dan transportasi. Kereta Rel Listrik (KRL) muncul sebagai solusi efektif untuk mengatasi kemacetan dan menyediakan transportasi massal yang efisien. Rute Manggarai - Jakarta Kota menjadi salah satu koridor penting yang menghubungkan area strategis yang memiliki nilai sejarah, kawasan hunian, perkantoran dan pusat bisnis di Jakarta. Pada semester pertama tahun 2024, KAI Commuter mencatat total pengguna Commuter Line Jabodetabek mencapai 156.816.151 orang. Rekor volume harian tertinggi terjadi pada 1 Juli 2024, dengan 1.149.417 penumpang. KAI Commuter mencatatkan rekor tertinggi untuk volume pengguna Commuter Line Jabodetabek sepanjang tahun 2024, dengan total mencapai 1.137.772 orang. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 9% dibandingkan dengan rekor sebelumnya pada semester pertama tahun 2024, yang tercatat sebanyak 1.042.066 orang. Seiring dengan peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun, evaluasi berkala terhadap tingkat keandalan KRL menjadi semakin penting. Kinerja KRL yang optimal, tidak hanya menjamin ketepatan waktu dan kenyamanan penumpang, tetapi juga berperan dalam mengurangi kemacetan lalu lintas dan emisi karbon. Studi yang dilakukan oleh Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) menunjukkan bahwa penggunaan KRL dapat

mengurangi emisi karbon hingga 58% dibandingkan dengan penggunaan kendaraan pribadi untuk jarak tempuh yang sama (BPTJ, 2022). Namun, tantangan operasional seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk, perawatan infrastruktur, dan koordinasi jadwal masih menjadi isu yang perlu ditangani. Analisis mendalam terhadap kinerja KRL pada rute Manggarai - Jakarta Kota dan sebaliknya dapat memberikan wawasan berharga untuk peningkatan layanan dan efisiensi operasional. Selain itu, stasiun Transit Manggarai dan Jakarta Kota yang terletak di pusat kota merupakan salah satu contoh stasiun yang dirancang untuk meningkatkan konektivitas antar moda, seperti KRL, kereta jarak jauh, dan transportasi umum lainnya. Integrasi KRL dengan moda transportasi lain seperti bus Transjakarta dan angkutan umum lainnya juga menjadi aspek penting dalam menciptakan sistem transportasi yang terintegrasi dan berkelanjutan di Jabodetabek. Pengembangan stasiun terpadu dan sistem tiket terintegrasi telah terbukti meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi perjalanan bagi pengguna transportasi publik. Faktor keselamatan dan keamanan juga menjadi perhatian utama dalam operasional KRL. Menurut laporan Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT), meskipun tingkat kecelakaan KRL relatif rendah, masih ada ruang untuk peningkatan sistem keselamatan dan prosedur darurat (KNKT, 2023). Hal ini menekankan pentingnya evaluasi komprehensif terhadap seluruh aspek

operasional KRL. Dalam penelitian ini akan menganalisis kinerja KRL pada Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai, dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti waktu keberangkatan dan kedatangan, waktu tempuh, waktu antara dan tingkat kepuasan penumpang. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan dan pengembangan layanan KRL di masa depan, serta berkontribusi pada perencanaan transportasi yang lebih baik di wilayah Jabodetabek. **6 8 14 15 29 1.2**

Rumusan Masalah Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: **1. Bagaimana kinerja Kereta Rel Listrik (KRL) pada Rute Manggarai - Jakarta Kota, khususnya terkait dengan waktu keberangkatan, waktu kedatangan, waktu tempuh, dan kenyamanan, jika dibandingkan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan dalam perencanaan? 2. Sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan KRL di Rute Manggarai - Jakarta Kota? 14 23 1.3 Tujuan**

Penelitian Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut: **1. Menganalisis karakteristik sosiodemografis serta menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan KRL Jabodetabek, khususnya pada rute Manggarai - Jakarta Kota. 2. Menilai sejauh mana kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan KRL Jabodetabek, dengan fokus pada rute Manggarai - Jakarta Kota. 1.4 Manfaat Penelitian** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang transportasi publik perkotaan, terkhusus pada KRL dengan Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai. **46 1.5 Batasan Masalah Berikut** merupakan batasan masalah dipenelitian ini adalah: **1. Objek penelitian ini yaitu KRL dengan Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai. 2. Waktu penelitian : a. Rute Manggarai - Jakarta Kota selama 3 hari. Weekdays : Senin dan Rabu Weekend : Sabtu Jam : 06.00 WIB sampai 10.00 WIB dan 16.00 WIB - sampai 20.00 WIB 3 b. Rute Jakarta Kota - Manggarai selama 3 hari. Weekdays : Senin dan Rabu Weekend : Sabtu Jam : 06.00 WIB sampai 10.00 WIB dan 16.00 WIB sampai 20.00**

WIB 3. Responden Survei kepuasan penumpang dibatasi pada pen gguna reguler KRL Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden berdasarkan metode random sampling. 4. Variabel penelitian ini terdiri dari waktu keberangkatan dan kedatangan, waktu tempuh, waktu antara dan kenyamanan serta kepuasan pelayanan bagi pengguna KRL Jabodetabek khususnya Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai. 5. Penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor-faktor ekster nal seperti kondisi cuaca ekstrem atau kejadian luar biasa y ang dapat mempengaruhi kinerja KRL secara tidak terduga. 6. Penelitian ini tidak melakukan perbandingan dengan kinerja KRL di Rute - Rute lain atau dengan moda transportasi lain nya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah kerangka yang menjelaskan susunan dan konten dari setiap bab dalam skripsi ini. Berikut adalah struktur penulisannya: BAB I Pendahuluan Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, merumuskan masalah, menetapkan tujuan, serta menjelaskan manfaat dari penelitian. Selain itu, bab ini juga mencakup ruang lingkup dan batasan penelitian yang menjadi fokus kajian.

4 BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menyajikan teori-teori yang mendukung penelitian serta tinjauan literatur dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang dibahas.

17 BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan pendekatan dan teknik yang digunakan dalam penelitian, termasuk variabel yang diteliti, metode pengumpulan data, alat analisis, dan langkah-langkah yang diambil selama proses penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan temuan-temuan yang diperoleh dari penelitian, baik dari data primer maupun sekunder, serta analisis mendalam terhadap hasil tersebut untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB V Penutup

Bab ini menyimpulkan seluruh hasil penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian di masa mendatang atau pengembangan kebijakan yang relevan.

5 BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Transportasi merupakan urat nadi dalam kehidupan masyarakat modern, berperan vital

dalam menunjang mobilitas penduduk dan pertumbuhan ekonomi suatu wilayah. Sistem transportasi yang efisien, terintegrasi, dan berkelanjutan menjadi kunci dalam pengembangan wilayah perkotaan dan pedesaan di Indonesia (Adisasmita, 2011). Seiring dengan pertumbuhan populasi dan ekonomi, kebutuhan akan sistem transportasi yang handal semakin meningkat, mendorong pemerintah dan pemangku kepentingan untuk terus berinovasi dalam pengembangan infrastruktur dan layanan transportasi. 6 Sistem transportasi di Indonesia mencakup berbagai moda yang disesuaikan dengan kondisi geografis dan kebutuhan masyarakat yang beragam. Transportasi darat, yang meliputi jaringan jalan raya dan kereta api, menjadi tulang punggung mobilitas di sebagian besar wilayah, terutama di Pulau Jawa dan Sumatera. Sementara itu, transportasi laut memainkan peran krusial dalam menghubungkan ribuan pulau di nusantara, baik melalui kapal penumpang maupun kapal barang. Di sisi lain, transportasi udara semakin berkembang untuk memfasilitasi pergerakan cepat antar kota besar dan daerah terpencil, meskipun masih menghadapi tantangan dalam hal infrastruktur dan aksesibilitas (Soehodho, 2017). Perkembangan teknologi dan urbanisasi telah mendorong inovasi dalam sistem transportasi perkotaan di Indonesia. Kota-kota besar seperti Jakarta telah mengimplementasikan sistem Bus Rapid Transit (BRT), Mass Rapid Transit (MRT), dan Light Rail Transit (LRT) untuk mengatasi kemacetan dan meningkatkan mobilitas penduduk. Selain itu, munculnya layanan transportasi berbasis aplikasi telah mengubah lanskap transportasi urban, menawarkan fleksibilitas dan aksesibilitas yang lebih besar bagi pengguna. Namun, integrasi antar moda transportasi dan pengembangan infrastruktur yang berkelanjutan masih menjadi tantangan utama dalam mewujudkan sistem transportasi yang efisien dan ramah lingkungan di seluruh wilayah Indonesia (Adisasmita, 2011).

2.1 1 Transportasi Darat

Transportasi darat merupakan tulang punggung sistem transportasi di Indonesia, mengingat kondisi geografis negara yang terdiri dari ribuan pulau. Moda transportasi ini mencakup berbagai sarana seperti mobil pribadi, angkutan umum bus, 7 angkot, ojek, taksi, truk untuk logistik, dan kereta api.

Pengembangan infrastruktur jalan dan rel kereta api menjadi fokus utama pemerintah dalam meningkatkan konektivitas antar wilayah (Miro, 2012). Beberapa aspek penting dalam pengembangan transportasi darat di Indonesia meliputi:

- a. Pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur: o Jalan raya (tol dan non -tol) o Jembatan o Terminal bus o Stasiun kereta api
- b. Manajemen lalu lintas: o Sistem pengaturan lalu lintas cerdas (Intelligent Transportation System/ITS) o Penerapan kebijakan ganjil-genap di kota besar o Pengembangan jalur khusus bus
- c. Keselamatan lalu lintas: o Penegakan hukum lalu lintas o Edukasi masyarakat tentang keselamatan berkendara o Peningkatan standar keamanan kendaraan
- d. Pengurangan dampak lingkungan: o Penerapan standar emisi Euro 4 untuk kendaraan baru o Pengembangan kendaraan listrik dan infrastruktur pendukungnya o Promosi penggunaan transportasi publik dan kendaraan non-motoris

Tantangan utama dalam pengembangan transportasi darat di Indonesia adalah mengatasi kemacetan di kota-kota besar, terutama di wilayah Jabodetabek. Hal ini menjadi latar belakang pengembangan sistem transportasi massal yang lebih efisien, salah satunya adalah Kereta Rel Listrik (KRL).

8.2.1.2 Kereta Rel Listrik Menurut (Delianur, 2019)

Kereta Rel Listrik (KRL) telah menjadi tulang punggung transportasi massal di berbagai kota besar dunia termasuk Jabodetabek. Sistem transportasi ini tidak hanya menawarkan solusi efisien untuk pergerakan massal penduduk, tetapi juga membawa dampak signifikan terhadap perkembangan kota dan pola hidup masyarakat urban. Keunggulan KRL tidak hanya terletak pada kapasitas angkutnya yang besar, tetapi juga pada kontribusinya terhadap pengurangan kemacetan dan polusi udara di wilayah perkotaan. KRL bukan sekadar alat transportasi, melainkan katalis perubahan dalam tata kota dan gaya hidup urban hal ini menunjukkan bahwa kota-kota dengan sistem KRL yang baik cenderung memiliki tingkat produktivitas ekonomi yang lebih tinggi dan kualitas udara yang lebih baik. Tantangan lain yang dihadapi sistem KRL, terutama di kota-kota berkembang seperti Jakarta, adalah keseimbangan

antara kebutuhan akan transportasi massal yang efisien dan cepat dengan kapasitas infrastruktur yang terbatas dan meningkatnya jumlah pengguna setiap tahunnya. Pertumbuhan populasi urban yang pesat menambah beban pada sistem KRL, sehingga sering kali terjadi kepadatan penumpang di jam-jam sibuk, yang pada gilirannya mengurangi kenyamanan dan efisiensi layanan.

2.2 Kinerja Transportasi Publik Menurut (Litman, 2021)

Transportasi publik merupakan tulang punggung mobilitas perkotaan modern, memegang peran krusial dalam menghubungkan masyarakat dengan tempat kerja, pendidikan, dan berbagai fasilitas penting lainnya. Dalam konteks ini, kinerja transportasi publik menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dan dievaluasi secara berkelanjutan. Kinerja transportasi publik adalah cerminan dari seberapa baik suatu sistem transportasi memenuhi tujuan dan fungsinya dalam melayani masyarakat. Kinerja transportasi publik dapat diartikan sebagai ukuran yang mencakup aspek kuantitatif dan kualitatif, yang mencerminkan sejauh mana sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dalam pengelolaan sistem transportasi publik dapat tercapai. Konsep ini meliputi tidak hanya aspek teknis dan operasional, tetapi juga mempertimbangkan dimensi sosial, ekonomi, dan lingkungan. Kinerja transportasi publik harus dilihat sebagai hasil kerja holistik dari suatu sistem dalam melayani pergerakan penumpang. Ini berarti bahwa evaluasi kinerja harus mempertimbangkan tidak hanya efisiensi operasional, tetapi juga dampaknya terhadap kualitas hidup masyarakat dan keberlanjutan lingkungan. (Vuchic, 2017)

Dalam konteks Kereta Rel Listrik (KRL), khususnya pada Rute Manggarai - Jakarta Kota, kinerja transportasi mencakup berbagai aspek seperti ketepatan waktu, keandalan layanan, kapasitas angkut, kenyamanan penumpang, dan integrasi dengan moda transportasi lainnya. Semua aspek ini berperan penting dalam menentukan efektivitas KRL sebagai salah satu solusi transportasi massal di wilayah Jakarta dan sekitarnya.

2.3 Jaringan Prasarana Transportasi Menurut (Adisasmita, 2011)

Jaringan prasarana transportasi merupakan elemen fundamental dalam sistem transportasi yang berfungsi sebagai tulang

pungggung pergerakan manusia dan barang dalam suatu wilayah. Jaringan prasarana transportasi didefinisikan sebagai serangkaian fasilitas fisik yang saling terhubung dan terintegrasi, yang dirancang untuk mendukung dan memfasilitasi pergerakan sarana transportasi, penumpang, dan barang. Dalam konteks perkeretaapian, jaringan prasarana ini mencakup berbagai komponen yang saling melengkapi, termasuk rel kereta, stasiun, sistem persinyalan, gardu listrik, dan berbagai fasilitas pendukung lainnya yang bersama-sama membentuk suatu sistem transportasi yang kohesif. Menurut (Tamin, 2000), menguraikan bahwa efektivitas jaringan prasarana transportasi dapat diukur melalui beberapa kriteria kunci: 1. Aksesibilitas yang baik: Hal ini mengacu pada kemudahan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan prasarana transportasi. Dalam konteks KRL, ini bisa berarti lokasi stasiun yang strategis, tersedianya fasilitas park and ride, serta integrasi dengan moda transportasi lainnya seperti bus atau angkutan umum. 2. Kapasitas yang memadai: Jaringan prasarana harus mampu menampung volume penumpang dan pergerakan yang ada, baik pada saat normal maupun pada jam sibuk. Untuk KRL, ini bisa meliputi lebar peron yang cukup, jumlah pintu masuk/keluar stasiun yang memadai, serta frekuensi kedatangan kereta yang sesuai dengan kebutuhan. 3. Keterpaduan antar moda: Sistem prasarana harus mendukung perpindahan yang mulus antar berbagai moda transportasi. Misalnya, stasiun KRL yang terintegrasi dengan halte bus TransJakarta atau tersedianya fasilitas sepeda untuk mendorong penggunaan transportasi ramah lingkungan. 4. Keamanan dan keselamatan: Aspek ini mencakup desain prasarana yang memprioritaskan keselamatan pengguna, seperti peron yang dilengkapi dengan pembatas otomatis, sistem pencegahan kebakaran yang memadai, serta penerangan yang baik di seluruh area stasiun dan sepanjang jalur rel. Dalam kasus spesifik KRL Rute Manggarai - Jakarta Kota, jaringan prasarana meliputi jalur ganda yang menghubungkan kedua stasiun tersebut, termasuk stasiun-stasiun antara seperti 11 Jayakarta, Mangga Besar, Sawah Besar, Juanda, Gondangdia, Cikini. Sistem elektrifikasi yang mendukung operasional KRL juga merupakan bagian

integral dari jaringan prasarana ini. Menurut data dari PT Kereta Commuter Indonesia, Rute Manggarai - Jakarta Kota memiliki panjang sekitar 9,888 Km dengan sistem persinyalan modern yang memungkinkan headway (jarak antar kereta) hingga 3-5 menit pada jam sibuk. Penting untuk dicatat bahwa pengembangan jaringan prasarana transportasi, khususnya untuk KRL, memerlukan investasi besar dan perencanaan jangka panjang. Pengembangan prasarana KRL di Jabodetabek telah mengalami peningkatan signifikan dalam dekade terakhir, dengan penambahan jalur ganda, peningkatan sistem persinyalan, dan renovasi stasiun untuk meningkatkan kapasitas dan kenyamanan penumpang, (Direktorat Jenderal Perkeretaapian, 2022). Upaya-upaya ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan keandalan layanan, tetapi juga untuk memastikan keselamatan penumpang yang menjadi prioritas utama dalam operasional KRL.

2.4 Pelayanan Transportasi Menurut (Nasution, 2004), Pelayanan transportasi merupakan aspek krusial yang menentukan kualitas dan efektivitas sistem transportasi secara keseluruhan. Pelayanan transportasi yang baik harus memenuhi empat kriteria utama yang saling berkaitan dan membentuk suatu kesatuan layanan yang komprehensif: cepat, aman, nyaman, dan ekonomis. Kecepatan menjadi faktor penting mengingat nilai waktu yang semakin tinggi di era modern. Dalam konteks KRL, ini tidak hanya berarti kecepatan laju kereta itu sendiri, tetapi juga mencakup efisiensi sistem secara keseluruhan. Misalnya, waktu tunggu yang minimal di stasiun, proses naik-turun penumpang yang cepat, dan integrasi jadwal yang baik dengan moda transportasi lain.

Peningkatan kecepatan rata-rata KRL dapat secara signifikan mengurangi waktu perjalanan, terutama pada Rute padat seperti Manggarai - Jakarta Kota. Keamanan merupakan aspek non-negotiable dalam pelayanan transportasi. Ini mencakup keamanan fisik penumpang dari tindak kejahatan, keamanan dari kecelakaan, serta keamanan barang bawaan. Untuk KRL, ini melibatkan berbagai aspek seperti petugas keamanan yang terlatih, sistem pemantauan CCTV yang komprehensif, serta desain gerbong dan stasiun yang memprioritaskan keselamatan penumpang. Implementasi sistem keamanan

terintegrasi telah terbukti efektif dalam menurunkan tingkat kejahatan di KRL dalam beberapa tahun terakhir. Kenyamanan menjadi faktor penting terutama untuk perjalanan jarak jauh atau pada saat jam sibuk. Aspek ini meliputi kualitas tempat duduk, sirkulasi udara yang baik, tingkat kebisingan yang terkendali, serta kebersihan gerbong dan stasiun. Peningkatan kenyamanan dalam KRL telah menunjukkan korelasi positif dengan peningkatan jumlah penumpang, terutama pada Rute - Rute panjang. Aspek ekonomis menjadi pertimbangan utama bagi sebagian besar pengguna transportasi publik. KRL harus mampu menawarkan tarif yang kompetitif dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, sambil tetap mempertahankan kualitas layanan. Tarif KRL masih menjadi salah satu yang paling ekonomis di antara berbagai opsi transportasi di Jabodetabek, dengan biaya per kilometer yang lebih rendah dibandingkan transportasi jalan raya. Berdasarkan website resmi PT. Kereta Commuter Indonesia pelayanan transportasi mencakup berbagai aspek yang lebih spesifik: 1. Ketepatan waktu: Jadwal keberangkatan dan kedatangan yang konsisten sangat penting untuk membangun kepercayaan pengguna. PT Kereta Commuter Indonesia menargetkan tingkat ketepatan waktu (on-time performance) yang tinggi untuk semua Rute nya. 2. Ketersediaan tempat duduk: Meskipun pada jam sibuk sulit untuk menjamin tempat duduk bagi semua penumpang, manajemen kapasitas yang baik dapat membantu meningkatkan kenyamanan. Ini dapat dicapai dengan menambah frekuensi kereta pada jam-jam tertentu atau menggunakan kereta dengan kapasitas lebih besar. 3. Kebersihan gerbong: Pemeliharaan kebersihan yang konsisten tidak hanya meningkatkan kenyamanan tetapi juga berperan dalam aspek kesehatan publik. Program kebersihan yang diimplementasikan secara konsisten telah berhasil meningkatkan tingkat kepuasan penumpang terkait kebersihan. 4. Kemudahan akses informasi: Penyediaan informasi real- time mengenai jadwal, keterlambatan, atau gangguan layanan melalui berbagai platform (aplikasi mobile , pengumuman di stasiun, media sosial) menjadi semakin penting di era digital. Akses informasi yang baik dapat mengurangi stress penumpang saat terjadi

gangguan layanan. 5. Penanganan keluhan: Sistem penanganan keluhan yang responsif dan efektif menjadi bagian integral dari pelayanan modern. Implementasi sistem penanganan keluhan multi-channel yang mampu merespon keluhan dengan cepat telah menjadi standar dalam industri. 6. Aksesibilitas untuk penyandang disabilitas: Penyediaan fasilitas dan layanan yang inklusif bagi penyandang disabilitas menjadi standar pelayanan modern. Ini meliputi lift, ramp, area prioritas di dalam gerbong, serta staf yang 14 terlatih untuk membantu penumpang dengan kebutuhan khusus. Peningkatan pelayanan transportasi harus dilakukan secara holistik dan berkelanjutan. Investasi dalam pelatihan staf, peningkatan teknologi informasi, dan pembaruan infrastruktur secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang. Adaptasi pelayanan terhadap perubahan kebutuhan dan ekspektasi penumpang, terutama di era pasca-pandemi di mana pola perjalanan dan prioritas keamanan kesehatan telah berubah, menjadi sangat penting. Pelayanan transportasi yang baik pada akhirnya tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna, tetapi juga memiliki implikasi lebih luas terhadap efisiensi ekonomi kota, pengurangan kemacetan, dan penurunan emisi karbon. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan KRL, khususnya pada Rute padat seperti Manggarai - Jakarta Kota, harus menjadi prioritas dalam pengembangan sistem transportasi perkotaan yang berkelanjutan (Nasution, 2004).

2.5 Kualitas Jasa Pelayanan Menurut (Tjiptono, 2014), Kualitas jasa pelayanan adalah aspek krusial dalam industri transportasi publik, termasuk dalam operasional Kereta Rel Listrik (KRL). Kualitas jasa yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga berpotensi meningkatkan penggunaan transportasi publik, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada pengurangan kemacetan dan polusi di wilayah perkotaan. Dalam konteks KRL, khususnya untuk Rute Manggarai - Jakarta Kota, pemahaman dan implementasi konsep kualitas jasa pelayanan menjadi sangat penting mengingat tingginya volume penumpang dan kompleksitas operasional pada Rute tersebut. Cara mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas jasa yang kemudian 15 dikenal luas sebagai model

SERVQUAL. Dimensi-dimensi ini sangat relevan dalam konteks pelayanan KRL: 1.

1 4 13 16 34 Bukti Fisik (Tangibles): merujuk pada elemen fisik dari layanan, yang meliputi fasilitas, peralatan, dan penampilan staf. Dalam konteks KRL, hal ini mencakup: o Kondisi fisik gerbong kereta, termasuk kebersihan, kenyamanan tempat duduk, dan sistem pendingin udara. o Fasilitas di stasiun seperti loket tiket, area tunggu, toilet, dan papan informasi. o Penampilan dan kebersihan seragam petugas KRL. **1 7 11 15 16 22 35**

2. Keandalan (Reliability): mengacu pada kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan konsisten. Dalam konteks KRL, aspek ini mencakup: o Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta. o Konsistensi dalam frekuensi layanan, terutama pada jam sibuk. o Keandalan sistem ticketing dan informasi penumpang. **11** 3. Daya Tanggap (Responsiveness):

Dimensi ini berhubungan dengan kesiapan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat. Dalam konteks KRL, hal ini mencakup: o Kecepatan respon petugas terhadap pertanyaan atau keluhan penumpang. o Kemampuan untuk menangani situasi darurat atau gangguan layanan dengan cepat. o Penyediaan informasi real-time tentang jadwal dan perubahan layanan. **3 12 30** 16 4. Jaminan (Assurance): Jaminan

mencakup pengetahuan, sikap sopan, dan kemampuan petugas untuk membangun kepercayaan dan keyakinan. Dalam layanan KRL, aspek ini meliputi: o Kompetensi teknis masinis dan petugas kereta. o Keamanan di stasiun dan dalam perjalanan. o Jaminan keselamatan penumpang. **1** 5. Empati (Empathy):

Empati merujuk pada perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan. Dalam konteks KRL, ini dapat diwujudkan melalui: o Layanan khusus untuk penumpang berkebutuhan khusus. o Sikap ramah dan sopan dari seluruh staf. o Pemahaman terhadap kebutuhan spesifik penumpang reguler. Evaluasi kualitas jasa pelayanan KRL, terutama pada Rute padat seperti Manggarai - Jakarta Kota, perlu dilakukan secara berkala dan komprehensif. Hal ini tidak hanya untuk memastikan pemenuhan standar yang ditetapkan, tetapi juga untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan peningkatan.

2.6 Kepuasan Pelanggan Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam

menilai keberhasilan dari suatu layanan transportasi, termasuk Kereta Rel Listrik (KRL).

1 3 4 5 6 7 10 19 Menurut Kotlet dan Keller (2012), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk atau layanan dengan kinerja yang mereka harapkan. 1 4 8 9 10 22 23 41 Jika kinerja tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika hasil yang diterima lebih rendah dari ekspektasi, maka pelanggan akan merasa kecewa. ini menyoroti betapa pentingnya persepsi 17 pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima, karena kepuasan tidak hanya bergantung pada kualitas objektif layanan itu sendiri, tetapi juga pada seberapa baik layanan tersebut sesuai dengan harapan pengguna. Dalam konteks layanan KRL, menciptakan kepuasan pelanggan berarti memastikan bahwa layanan berjalan tepat waktu, nyaman, aman, serta mudah diakses, sehingga memenuhi atau melampaui ekspektasi penumpang. Dengan demikian, pemahaman mendalam terhadap ekspektasi pelanggan dan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja layanan menjadi elemen kunci dalam menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan pada transportasi publik dalam konteks KRL, khususnya Rute Manggarai - Jakarta Kota, kepuasan pelanggan dapat diukur melalui berbagai indikator yang komprehensif. Menurut (Tjipto & Chandra, 2011), indikator- indikator tersebut meliputi: 1. Kesesuaian layanan dengan ekspektasi 2. Keinginan untuk menggunakan kembali layanan 3. Kesiapan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain 4. Minimnya keluhan terhadap layanan 5. Persepsi kinerja keseluruhan layanan Tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. faktor-faktor seperti ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, PT Kereta Commuter Indonesia telah menerapkan berbagai strategi inovatif. Menurut ((KCI), 2023), strategi-strategi tersebut meliputi: o Peningkatan frekuensi kereta pada jam sibuk, dari setiap 5 menit menjadi setiap 3 menit 18 o Renovasi stasiun untuk meningkatkan kenyamanan, termasuk penambahan fasilitas

pendingin udara dan perbaikan sistem informasi penumpang o Implementasi sistem informasi real-time untuk penumpang melalui aplikasi mobile dan display di stasiun o Program pelatihan staf komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan, yang telah diikuti oleh 95% staf frontliner Evaluasi kepuasan pelanggan secara berkala menjadi sangat penting untuk memastikan layanan Kereta Rel Listrik (KRL) tetap memuaskan memenuhi, bahkan melebihi, ekspektasi pengguna. Hal ini terutama berlaku pada Rute Jurangmangu - Tanah Abang, di mana peningkatan kualitas layanan akan berdampak langsung pada kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengguna. Dengan melakukan evaluasi secara konsisten, pengelola KRL dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan serta memastikan pengalaman perjalanan yang optimal bagi para penumpang. Evaluasi ini juga membantu dalam menjaga loyalitas pengguna dan meningkatkan daya saing transportasi publik.

2.7 Harapan dan Persepsi Dalam konteks pelayanan KRL (Kereta Rel Listrik), pemahaman tentang harapan dan persepsi pengguna merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

32 Kedua konsep ini saling terkait dan memainkan peran penting dalam menentukan bagaimana pengguna mengevaluasi layanan yang mereka terima.

2.7.1 Harapan

Harapan dalam konteks pelayanan KRL mengacu pada keyakinan dan ekspektasi pengguna tentang apa yang seharusnya terjadi atau apa yang mereka inginkan dari layanan KRL. Harapan ini terbentuk dari berbagai faktor, termasuk pengalaman masa lalu, komunikasi dari penyedia layanan, kebutuhan personal, dan bahkan cerita dari pengguna lain. Menurut (Tyrinopoulos & Antoniou, 2008), harapan pelanggan dapat dibagi menjadi dua tingkat : 1. Tingkat Layanan yang Diinginkan (Desired Service Level) : Ini merupakan tingkat layanan ideal yang pengguna harapkan untuk diterima. Misalnya, pengguna mungkin mengharapkan KRL selalu datang tepat waktu, bersih, dan nyaman. Tingkat ini mencerminkan apa yang pengguna percaya 'dapat' dan 'seharusnya' disediakan oleh layanan KRL. 2. Tingkat Layanan yang Memadai (Adequate Service Level) : Ini adalah tingkat minimum layanan yang

pengguna bersedia terima. Misalnya, pengguna mungkin bersedia menerima keterlambatan hingga 5 menit, atau kereta yang sedikit penuh pada jam sibuk. Penting bagi penyedia layanan KRL untuk memahami dan mengelola harapan pengguna. Komunikasi yang jelas dan realistis tentang layanan yang ditawarkan dapat membantu menyalurkan harapan pengguna dengan kemampuan penyedia layanan. Misalnya, jika ada perbaikan jalur yang mungkin menyebabkan keterlambatan, informasi ini harus dikomunikasikan dengan baik kepada pengguna agar mereka dapat menyesuaikan harapan mereka. Pengelolaan harapan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengguna, bahkan ketika layanan tidak sempurna. Ketika pengguna memahami batasan dan tantangan dalam penyediaan layanan KRL, mereka cenderung lebih toleran terhadap masalah kecil yang mungkin timbul.

2.7.2 Presepsi

Persepsi adalah bagaimana pengguna menafsirkan dan mengevaluasi layanan KRL yang mereka terima. Persepsi ini terbentuk melalui pengalaman langsung dengan layanan dan dipengaruhi oleh faktor-faktor personal dan situasional. Menurut (Zeithaml, Mary Jo Bitner, & Gremler, 2006) mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi persepsi pelanggan :

1. Keandalan (Reliability): Ini mencakup konsistensi layanan KRL dalam memenuhi jadwal, frekuensi kereta, dan keandalan infrastruktur. Pengguna menilai apakah KRL dapat diandalkan untuk perjalanan mereka sehari-hari.
2. Daya Tanggap (Responsiveness): Dimensi ini berkaitan dengan kecepatan dan kesediaan penyedia layanan dalam menangani masalah atau permintaan pengguna. Misalnya, seberapa cepat staf KRL merespons ketika ada penumpang yang membutuhkan bantuan.
3. Jaminan (Assurance): Ini meliputi pengetahuan dan kesopanan staf KRL serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pengguna menilai apakah mereka merasa aman dan yakin dengan layanan yang diberikan.
4. Empati (Empathy): Dimensi ini mengacu pada perhatian individual yang diberikan kepada pengguna. Pengguna menilai apakah penyedia layanan KRL memahami kebutuhan spesifik mereka dan memberikan perhatian personal.
5. Bukti Fisik (Tangibles): Ini mencakup aspek fisik dari layanan KRL, seperti kondisi kereta,

kebersihan stasiun, dan penampilan staf. **2 42** Pengguna menilai kualitas layanan berdasarkan apa yang mereka lihat dan rasakan secara fisik. 2.8 Standar Pelayanan Minimal Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan yang mengat ur jenis dan mutu pelayanan dasar yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah untuk diberikan kepada setiap warga negara s ecar a minimal, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005. Konsep SPM ini sangat relevan dalam konteks 21 transportasi publik, termasuk Kereta Rel Listrik (KRL), karena me netapkan standar minimum yang harus dipenuhi untuk menjamin kualitas layanan yang memadai bagi masyarakat. Dalam hal trans portasi kereta api, termasuk KRL, ketentuan tentang SPM diatur secara spesifik dalam permen Perhubungan RI Nomor PM 63 Tah un 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang De ngan Kereta Api. Peraturan ini mencakup berbagai aspek layanan kereta api yang meliputi keselamatan, kenyamanan, keamanan, k eterjangkauan, dan aksesibilitas. Dengan adanya SPM, penyedia l ayanan transportasi diwajibkan untuk memastikan bahwa pelaya nan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan, sehi ngga pengguna transportasi publik, khususnya penumpang KRL, dapat merasakan kualitas layanan yang sesuai dengan hak mereka sebagai warga negara. Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk KRL mencakup beberapa aspek utama yang diuraikan sebagai berikut: 1. Keselamatan o Informasi dan fasilitas keselamatan: Tersedianya petunjuk jalur evakuasi dan alat pemadam kebakaran di setiap gerbong o Sarana bantu evakuasi: Tersedianya peralatan penyelamatan darurat yang mudah diakses o Kelaikan sarana: Pemeriksaan rutin terhadap kondisi kereta sesuai standar keselamatan 2. Keamanan o Fasilitas keamanan: Pemasangan CCTV di setiap gerbong dan area stasiun o Petugas keamanan: Keberadaan petugas keamanan terlatih di stasiun dan dalam perjalanan 3. Keandalan 22 o Ketepatan jadwal: Minimal 90% kereta datang dan berangkat sesuai jadwal o Informasi gangguan perjalanan kereta api: Penyampaian informasi tepat waktu mengenai keterlambatan atau gangguan lainnya 4. Kenyamanan. o Tempat duduk: Tersedianya tempat duduk yang nyaman dan dalam kondisi

baik o Fasilitas sirkulasi udara: Berfungsinya AC atau ventilasi udara di setiap gerbong o Kebersihan: Terjaganya kebersihan interior dan eksterior kereta serta stasiun 5. Kemudahan o Informasi pelayanan: Tersedianya informasi Rute , tarif, dan jadwal yang mudah diakses o Keterjangkauan: Stasiun yang mudah diakses dan terintegrasi dengan moda transportasi lain 6. Kesetaraan o Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus: Tersedianya kursi prioritas dan akses khusus untuk penyandang disabilitas Evaluasi berkala terhadap pencapaian SPM menjadi krusial untuk memastikan kualitas layanan KRL terus meningkat dan memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berkembang. pentingnya peninjauan dan pembaruan SPM secara berkala untuk mengakomodasi perkembangan teknologi dan perubahan ekspektasi masyarakat terhadap layanan transportasi publik. 2.9 Skala Likert Menurut (Budiaji, 2013) Skala Likert, merupakan salah satu metode pengukuran sikap paling populer dalam penelitian sosial, telah menjadi instrumen yang tidak terpisahkan dalam berbagai study yang bertujuan untuk mengukur persepsi, sikap, dan pendapat responden. Dikembangkan oleh Rensis Likert, seorang psikolog Amerika, pada tahun 1932, skala ini telah mengalami berbagai modifikasi dan adaptasi sejak kemunculannya, namun tetap mempertahankan esensi dasarnya sebagai alat ukur yang efektif dan mudah digunakan. Keunggulan utama Skala Likert terletak pada fleksibilitasnya yang memungkinkan peneliti untuk merancang pernyataan yang sesuai dengan konteks penelitian mereka, sambil tetap mempertahankan struktur respons yang konsisten dan mudah dipahami oleh partisipan. Dalam penggunaannya yang paling umum, Skala Likert terdiri dari serangkaian pernyataan atau item yang diikuti oleh pilihan respons yang biasanya terdiri dari lima tingkat, yaitu: Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju. Meskipun format lima poin ini adalah yang paling sering digunakan, variasi dengan empat atau tujuh pilihan jawaban juga sering ditemui dalam literatur penelitian, tergantung pada tingkat granularitas yang diinginkan oleh peneliti dan karakteristik populasi yang diteliti (Joshi, Kale, Chandel, & Pal, 2015). Pemilihan

jumlah poin dalam skala ini bukan hanya masalah preferensi, tetapi juga memiliki implikasi metodologis yang signifikan, terutama dalam hal reliabilitas dan validitas data yang dikumpulkan. Dalam penggunaannya yang paling umum, Skala Likert terdiri dari serangkaian pernyataan (item) yang diikuti oleh pilihan respons yang biasanya terdiri dari lima tingkat.

Skala 1-4 ini merupakan bentuk yang paling sering digunakan dalam

penelitian di Indonesia, dengan interpretasi sebagai berikut: 1. **47** **49** Sangat Tidak Setuju (STS) 2. **47** Tidak Setuju (TS) 3. Setuju (S) 4. Sangat Setuju (SS)

24 2.10 Uji Validitas dan Reabilitas Dalam dunia penelitiin, terutama dalam konteks penelitian kuantitatif, validitas dan reliabilitas adalah dua konsep esensial yang menjadi fondasi utama dalam menilai kualitas dan keandalan instrumen pengukuran yang digunakan. Kedua konsep ini tidak hanya berperan penting dalam tahap awal perancangan dan pengembangan instrumen penelitian, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap validitas kesimpulan yang dihasilkan, serta keakuratan dalam generalisasi temuan ke populasi yang lebih luas. Pemahaman yang mendalam mengenai validitas, yang berhubungan dengan sejauh mana instrumen pengukuran dapat menilai dengan tepat apa yang seharusnya dinilai., dan reliabilitas, yang berkaitan dengan konsistensi dan keajegan hasil pengukuran dari waktu ke waktu, sangatlah penting. Keduanya berperan dalam memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, serta memberikan interpretasi yang tepat dan akurat terhadap data yang diperoleh. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip validitas dan reliabilitas yang tepat akan meningkatkan integritas metodologi penelitian dan menjamin kredibilitas temuan penelitian, Dengan demikian, hasil penelitian dapat diandalkan dan dijadikan sebagai landasan untuk pengambilan keputusan dalam konteks yang lebih luas..

2.10.1 Validitas Validitas, dalam konteks penelitian, Mengacu pada sejauh mana suatu alat ukur atau instrumen penelitian dapat secara efektif menilai apa yang sebenarnya ingin dievaluasi. Konsep ini lebih dari sekadar akurasi pengukuran; ia mencakup kesesuaian antara konstruk teoretis

yang ingin diteliti dengan operasionalisasi pengukurannya dalam dunia nyata (Azwar, 2012). Dengan kata lain, validitas memastikan bahwa peneliti benar-benar mengukur 25 apa yang mereka klaim ukur, bukan sesuatu yang lain yang mungkin mirip atau terkait. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan berbagai metode statistik, tergantung pada jenis validitas yang ingin dievaluasi dan karakteristik data yang dikumpulkan.

37 Analisis faktor, baik

eksploratori maupun konfirmatori, sering digunakan untuk menguji validitas konstruk.

Sementara itu, korelasi item-total dan korelasi antar-item merupakan teknik yang umum digunakan untuk mengevaluasi konsistensi internal instrumen, yang merupakan aspek penting dari validitas (Ghozali, 2016).

Uji validitas dilaksanakan dengan menerapkan uji Korelasi Product Moment

menggunakan rumus sebagai berikut: $r_{XY} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N\sum X^2) - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$ (2.1)

) Keterangan: r_{XY} = Koefisien Validitas N = Jumlah respond

en $\sum X$ = total skor butir pertanyaan $\sum Y$ = total skor total pertany

aan $\sum X^2$ = total perkiraan skor butir pertanyaan $(\sum X)^2$ = Kuadrat d

ari total skor butir pertanyaan $(\sum y)^2$ = UKuadrat dari total sko

r semua pertanyaa Dalam konteks penelitian di Indonesia, pengujian validitas sering kali disesuaikan dengan karakteristik budaya dan sosial setempat.

Misalnya, dalam pengembangan skala psikologi atau instrumen pengukuran sikap, peneliti perlu mempertimbangkan nuansa bahasa dan konteks sosial-budaya Indonesia untuk memastikan bahwa item-item dalam instrumen

dapat dipahami dengan tepat oleh responden lokal. Hal ini mungkin

melibatkan proses adaptasi dan validasi lintas budaya yang cermat,

terutama 26 ketika menggunakan instrumen yang awalnya dikembangkan dalam

konteks budaya yang berbeda. 2.10.2 Reliabilitas Reliabilitas merujuk pada

konsistensi atau keajegan hasil pengukuran ketika instrumen digunakan

berulang kali pada subjek yang sama atau serupa dalam kondisi yang

sama atau mirip (Azwar, 2012). Sebuah instrumen yang reliabel akan

menghasilkan data yang stabil dan dapat diandalkan, yang merupakan

prasyarat penting untuk analisis statistik yang valid dan interpretasi

hasil yang ber makna. Di Indonesia, metode yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas adalah Cronbach's Alpha, terutama karena kemudah an dalam perhitungan dan interpretasinya. Nilai Cronbach's Alpha berada dalam rentang hingga 1, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan tingkat reliabilitas yang lebih baik.. Secara umum, nilai reliabilitas di atas 0,7 dianggap dapat diterima untuk sebagian besar penelitian ilmu sosial, meskipun beberapa peneliti mungkin menuntut ambang batas yang lebih tinggi tergantung pada ko nteks dan tujuan penelitian (Ghozali, 2016). Uji Reabilitas dilaku kan menggunakan rumus berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$

2.2) Keterangan: r_{11} = koefisien reliabilitas k = Jumlah item pertanyaan $\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian skor item σ^2 = Varian skor test

2.11 Impor tance Performance Analysis 27 IPA merupakan teknik analisis yang telah mendapatkan popularit as yang signifikan dalam berbagai bidang penelitian, terutama dal am studi kepuasan pelanggan, evaluasi kualitas layanan, dan pere ncanaan strategis. Dikembangkan pertama kali oleh John A. Marti lla dan John C. James pada tahun 1977, IPA telah menjadi alat yan g sangat berharga bagi para peneliti dan praktisi dalam mengiden tifikasi area-area kritis yang memerlukan perhatian dan alokasi s umber daya yang tepat. Di Indonesia, penggunaan IPA telah melu as ke berbagai sektor, mulai dari pendidikan tinggi hingga pelaya nan publik, menunjukkan fleksibilitas dan relevansi teknik ini dala m konteks lokal (Santoso, Kusumaningrum, & Nawangsari, 2020) . Rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian resp onden adalah sebagai berikut: $T_k = \frac{\sum x_i y_i}{\sum x_i} \times 100\%$

(2.3) Keterangan : T_k = Tingkat kesesuaian responden X i = angka penilaian kinerja Y_i = angka penilaian kepentingan Pada intin ya, IPA adalah sebuah teknik yang membandingkan dua dimensi kunci dalam evaluasi kinerja: tingkat kepentingan (impor tance) suatu atribut bagi pengguna atau pelanggan, dan tingkat k inerja (performance) aktual dari atribut tersebut. Kekuatan utam a IPA terletak pada kemampuannya untuk menyajikan data dalam format visual yang mudah

dipahami, memungkinkan pengambil keputusan untuk dengan cepat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau yang sudah berkinerja baik. Komponen-komponen utama IPA terdiri dari: 1. Analisis Kepentingan (Importance): Aspek ini mengukur seberapa penting suatu atribut atau layanan bagi pengguna atau pelanggan. Pengukuran ini biasanya dilakukan melalui 28 survei di mana responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut menggunakan skala likert. Pemahaman yang akurat tentang apa yang dianggap penting oleh pelanggan sangat krusial dalam menentukan prioritas perbaikan dan alokasi sumber daya 2. Analisis Kinerja (Performance): Dimensi ini mengukur bagaimana kinerja aktual dari atribut atau layanan yang sama dalam persepsi pengguna atau pelanggan. Seperti halnya pengukuran kepentingan, kinerja juga biasanya diukur menggunakan skala Likert. Penilaian kinerja ini memberikan gambaran nyata tentang bagaimana suatu organisasi atau institusi memenuhi harapan pelanggannya Hasil dari kedua analisis ini kemudian dipetakan ke dalam matriks IPA yang terdiri dari empat kuadran, masing-masing dengan implikasi strategis yang berbeda 1. Kuadran I (Prioritas Utama): Atribut dalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan, tetapi kinerjanya masih rendah. Area ini memerlukan perhatian segera dan upaya perbaikan yang terfokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Atribut dalam kuadran ini dianggap penting dan kinerjanya sudah tinggi. Strategi yang tepat untuk area ini adalah mempertahankan kinerja yang sudah baik untuk menjaga kepuasan pelanggan. 3. Kuadran III (Prioritas Rendah): Atribut dalam kuadran ini dianggap kurang penting dan kinerjanya juga rendah. Meskipun kinerja di area ini perlu ditingkatkan, prioritasnya lebih rendah dibandingkan dengan atribut di Kuadran I. 4. Kuadran IV (Berlebihan): Atribut dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi kinerjanya tinggi. Hal ini mungkin mengindikasikan alokasi sumber daya yang berlebihan pada area yang tidak terlalu penting bagi pelanggan (Santoso, Kusumaningrum, & Nawangsari, 2020).

diperlukan referensi atau studi sebelumnya sebagai acuan. Berikut adalah hasil dari penelitian yang telah dilakukan terdahulu: 1. Prasetya dan Mahendra (2020) melakukan penelitian berjudul "Analisis Kinerja Operasional KRL Commuter Line Jabodetabek". Kesimpulan: Penelitian ini menganalisis kinerja operasional KRL Commuter Line Jabodetabek menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang perlu ditingkatkan adalah ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta, serta ketersediaan informasi jadwal kereta. 2. Purba dkk. (2019) meneliti tentang "Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Tanjung Karang Bandar Lampung". Kesimpulan: Penelitian ini mengevaluasi kinerja Stasiun Tanjung Karang berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar aspek pelayanan sudah memenuhi SPM, namun masih perlu peningkatan pada aspek kebersihan dan keamanan. 3. Susanto dan Aslamiyah (2018) melakukan studi berjudul "Analisis Kinerja Pelayanan Kereta Api Kelas Ekonomi Lintas Semarang - 24 Jakarta". Kesimpulan: Penelitian ini menganalisis kinerja pelayanan kereta api kelas ekonomi Rute Semarang- Jakarta menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil 30 menunjukkan tingkat kepuasan penumpang sebesar 68,8% dengan prioritas perbaikan pada aspek kenyamanan dan kebersihan kereta. 4. Hariyono dan Prasetya (2018) meneliti "Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Operasional Kereta Api Bandara Soekarno Hatta Berdasarkan Persepsi Pengguna". Kesimpulan: Terdapat beberapa penelitian yang mengevaluasi kinerja Kereta Api Bandara Soekarno Hatta menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM). Penelitian-penelitian ini mencakup analisis pelayanan dan kepuasan pengguna, serta pengembangan model kinerja yang relevan., sementara faktor aksesibilitas perlu ditingkatkan. 5. Wijaya dan Aribowo (2021) melakukan penelitian berjudul "Analisis Kinerja Rute dan Pelayanan Kereta Api Prameks Solo-Yogyakarta". Kesimpulan: Penelitian ini menganalisis kinerja Rute dan pelayanan Kereta Api Prameks Solo- Yogyakarta menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek reliability dan responsiveness sudah

baik, namun masih perlu peningkatan pada aspek tangibles , terutama

terkait fasilitas stasiun dan kereta. 31 BAB III METODE PENELITIAN 3.1

Objek Penelitian Penelitian ini dilakukan di stasiun KAI Commuter Line

yang melayani jalur Manggarai menuju Jakarta Kota. Fokus penelitian

adalah penumpang Commuter yang menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) di

rute tersebut. Jalur Manggarai - Jakarta Kota mencakup delapan

stasiun, rute perjalanan KRL dari Stasiun Manggarai menuju Jakarta Kota

melibatkan beberapa stasiun yang dilalui. Perjalanan ini dimulai dari

Manggarai dan melewati stasiun-stasiun penting sebelum tiba di Jakarta Kota.

Stasiun yang terlibat dalam rute ini mencakup Jakarta Kota, Jayakarta,

Mangga Besar, Sawah Besar, Juanda, Gondangdia, Cikini, dan Manggarai. Rute KRL

yang menghubungkan Manggarai dengan Jakarta Kota dapat dilihat pada Gambar 3.1.

3.2 Metode Pengumpulan Data 3.3.1 Data Primer Data primer merupakan

informasi yang didapatkan langsung dari sumber asli tanpa melibatkan pihak perantara.

Data ini dikumpulkan secara khusus oleh peneliti guna menjawab pertanyaan atau tujuan penelitian.

Bentuknya dapat berupa pandangan atau tanggapan dari

individu maupun kelompok, hasil pengamatan terhadap objek fisik, kejadian,

atau kegiatan tertentu, serta hasil dari proses pengujian yang

dilakukan (Indriantoro & Supomo, 2013) . Pengumpulan data primer

dilakukan melalui berbagai metode untuk memastikan bahwa informasi yang

diperoleh bersifat komprehensif dan valid. 1) Kuesioner: 32 Kuesioner

mencakup pertanyaan dengan skala likert 1-5 untuk responden survei

kepuasan penumpang dibatasi pada pengguna reguler KRL Rute Manggarai -

Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai, dengan jumlah sampel seratus

responden berdasarkan metode random sampling. Penyebaran kuesioner

dilakukan pada : Rute Manggarai - Jakarta Kota selama 3 hari.

Weekdays : Hari Senin dan Rabu Weekend : Hari Sabtu Jam : 06.00 -

10.00 dan 16.00 - 20.00 Rute Jakarta Kota - Manggarai selama 3

hari. Weekdays : Senin dan Rabu Weekend : Sabtu Jam : 06.00 -

10.00 dan 16.00 - 20.00 3.3.2 Data Sekunder Data sekunder dalam

penelitian merujuk pada informasi yang diperoleh melalui pihak ketiga

dan biasanya berbentuk dokumen. Sumber data ini tidak langsung diambil dari subjek penelitian, melainkan melalui media yang telah mengumpulkan data sebelumnya. Data sekunder dalam konteks penelitian adalah informasi yang didapatkan melalui perantara, yang berarti data tersebut telah dikumpulkan dan dicatat oleh pihak lain sebelumnya. Biasanya, data ini muncul dalam bentuk bukti, catatan, atau laporan historis yang telah diarsipkan dalam dokumen, baik yang telah dipublikasikan maupun yang belum, di mana data ini dapat digunakan untuk mendukung data primer atau berdiri sendiri dalam suatu penelitian (Indriantoro & Supomo, 2013). Data sekunder yang dikumpulkan yaitu :

- buku dan jurnal pendukung
- data volume penumpang KRL Rute Manggarai - Jakarta Kota. 50 Dari PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI). 33
- data pendukung lainnya.

3.3 Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan data primer dan sekunder, penelitian dilanjutkan dengan serangkaian tahapan sistematis untuk mengolah informasi guna mencapai tujuan penelitian. Berikut adalah alur kerja yang akan dilakukan:

- Metode Perolehan Data
 - Menggunakan instrumen kuesioner
 - Melakukan observasi langsung di lapanganMerekap data yang diperoleh dari hasil pengambilan, data direkap menggunakan Microsoft Excel.
- Manajemen Data Mentah
 - Kenyamanan dan kepuasan pelayanan, diukur menggunakan kuesioner dengan pertanyaan sebagai berikut: profil Responden:
 - Nama
 - Jenis kelamin
 - Usia
 - Jenis pekerjaanAnalisa Data Umum Responden:
 - Titik keberangkatan dan tujuan
 - Intensitas penggunaan KRL Rute Manggarai - Jakarta Kota
 - Durasi perjalanan keseluruhan
 - Moda transportasi pendukung
 - Waktu tempuh antarlokal
 - Alasan pemilihan rute spesifik

Pengolahan Kuesioner:

- Uji Validitas
 - Menggunakan perangkat lunak SPSS 34
 - Menentukan kelayakan instrumen penelitian
- Pengujian Reliabilitas
 - Memeriksa konsistensi instrumen
 - Mengidentifikasi indikator variabel penelitian
- Penilaian Kinerja
 - Evaluasi manual terhadap kualitas pelayanan PT Kereta Commuter Indonesia
 - Mengukur persepsi responden tentang kinerja actual
- Analisis Harapan Responden
 - Identifikasi manual tentang ekspektasi penumpang
 -

Mengeksplorasi standar pelayanan yang diinginkan 7. d Tingkat kesesuaian:

Digunakan untuk membandingkan persepsi penumpang dengan harapan mereka,

dikerjakan secara manual. 8. Analisis kuadran Importance-Performance Analysis

(IPA): Digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan

yang telah diberikan. 9. Membuat kesimpulan dan saran

Kesimpulan merangkum hasil akhir penelitian. Saran berfungsi sebagai masukan

kepada pihak PT Kereta Commuter Indonesia. 3.4 Diagram Alir

Penelitian Berikut adalah alur pemecahan masalah IPA pada Rute Manggarai

- Jakarta Kota dan Jakarta Kota – Manggarai BAB IV ANALISIS DA

N PEMBAHASAN 35 4.1 Pengumpulan Data Dalam penelitian ini ada 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 Jakar

25 44 a Kota. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para p

numpang. 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 2 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. Berdasarkan tabel 4.1 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 semua nilai berada di atas r tabel (0,165),

dan nilai signifikansi t (sig 2tailed) 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). Dapat disimpulkan instrumen penelitian ini mempunyai validitas yang baik dan layak digunakan untuk pengambilan data selanjutnya. Berdasarkan tabel 4.2 terhadap 15 variabel pernyataan kinerja layanan KRL rute Manggarai - Jakarta Kota menunjukkan bahwa seluruh item valid dengan nilai r hitung antara 0.779 hingga 0.886, dimana keseluruhan nilai tersebut berada di atas nilai r tabel (0.165), dan nilai signifikansi (sig 2tailed) 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). 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 kepada instrumen penelitian untuk rute KRL Manggarai - Jakarta Kota, diperoleh nilai Cronbachs alpha untuk kategori harapan sebesar 0,95 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 digunakan untuk mengukur harapan dan kinerja pelayanan KRL pada rute tersebut.

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

20 asi. 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 perempuan laki-laki meskipun perbedaannya tidak terlalu signifikan.

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 ≤ 17 tahun sebanyak 15 responden (15%), dan kelompok usia ≥ 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.

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.

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.

4.3.1.5 Tujuan Perjalanan Distribusi gambar 4.11 tentang Tujuan perjalanan

25 n

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. 39

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.

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.

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 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) Mengenai kelengkapan

fasilitas di dalam gerbong KRL, Hasil survei yang melibatkan 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.6 untuk tingkat kepentingan, sedangkan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.7. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden dihitung sebesar 101,24%. 3. Kelengkapan informasi di dalam KRL dan di stasiun (jadwal, arah, dan informasi penting lainnya) Mengenai kelengkapan informasi di dalam KRL dan di stasiun, Hasil survei yang melibatkan 100 responden dapat ditemukan pada Tabel 4.8 untuk tingkat kepentingan, sedangkan Tabel 4.9 menunjukkan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden dihitung mencapai 104,38%. 4. Ketersediaan dan kenyamanan fasilitas toilet di dalam KRL Mengenai Ketersediaan dan kenyamanan fasilitas toilet di dalam KRL, Hasil survei yang melibatkan 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.10 untuk tingkat kepentingan, sedangkan Tabel 4.11 menunjukkan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden dihitung sebesar 98,5%. 4.1 Mengenai Kondisi interior KRL yang menarik dan nyaman, Hasil survei yang melibatkan 100 responden dapat ditemukan pada Tabel 4.12 untuk tingkat kepentingan, sedangkan Tabel 4.13 menunjukkan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden dihitung mencapai 101,54%. 5. Ketersediaan ruang untuk penumpang berdiri yang memadai dan nyaman Mengenai Ketersediaan ruang untuk penumpang berdiri yang memadai dan nyaman, Hasil survei yang melibatkan 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.14 untuk tingkat kepentingan, sedangkan tingkat kinerja dapat ditemukan pada Tabel 4.15 Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden 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 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 resp 42 onden antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat di hitung sebesar 98.16% 1. Konsistensi dalam jadwal operasional KRL Mengenai Konsistensi dalam jadwal operasional KRL, Hasil survei yang melibatkan 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.18 untuk tingkat kepentingan, sedangkan Tabel 4.19 menunjukkan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden dihitung mencapai 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 Mengenai Kecepatan petugas di stasiun dalam melayani pembelian tiket dan informasi lainnya, Hasil survei yang dilakukan terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.20 untuk tingkat kepentingan, sedangkan Tabel 4.21 menyajikan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden dihitung sebesar 99,70%. 2. Kecepatan petugas KRL atau stasiun dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan Mengenai Kecepatan petugas KRL atau stasiun dalam membantu penumpang yang membutuhkan bantuan, Hasil survei 43 yang melibatkan 100 responden dapat ditemukan pada Tabel 4.22 untuk tingkat kepentingan, sementara Tabel 4.23 menunjukkan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden dihitung mencapai 98,17%. 3. Responsifnya petugas dalam menangani masalah atau keluhan penumpang Mengenai Responsifnya

petugas dalam menangani masalah atau keluhan penumpang, Hasil survei yang dilakukan terhadap 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.24 untuk tingkat kepentingan, sedangkan Tabel 4.25 menyajikan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden 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

Mengenai Kesopanan dan keramahan petugas KRL serta petugas di stasiun, Hasil survei yang melibatkan 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.26 untuk tingkat kepentingan, sementara Tabel 4.27 menunjukkan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden dihitung mencapai 98,47%.

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

Mengenai Rasa aman yang diberikan oleh petugas keamanan di dalam gerbong dan di stasiun, Hasil survei yang dilakukan terhadap 100 responden dapat ditemukan pada Tabel 4.28 untuk tingkat kepentingan, sedangkan Tabel 4.29 menyajikan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden 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

Mengenai Kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kenyamanan penumpang, Hasil survei yang melibatkan 100 responden dapat dilihat pada Tabel 4.30 untuk tingkat kepentingan, sedangkan Tabel 4.31 menunjukkan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden dihitung mencapai 98,17%. 2. Perhatian petugas terhadap penumpang yang membutuhkan bantuan khusus (misalnya lansia atau difabel)

Mengenai Perhatian petugas terhadap penumpang yang membutuhkan bantuan khusus (misalnya lansia atau difabel), Hasil survei yang dilakukan terhadap 100 responden dapat ditunjukkan pada Tabel 4.32 untuk tingkat kepentingan, sementara Tabel 4.33 menyajikan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan responden dihitung sebesar 103,41%. 4.5

Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Penilaian tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan lima pertanyaan dalam kuesioner, dimana setiap jawaban dari skala dikalikan dengan bobot yang sesuai. Dalam analisis ini, kepuasan penumpang terhadap layanan Kereta Rel Listrik (KRL) pada rute Stasiun Manggarai - Jakarta Kota diukur menggunakan skala Likert yang memiliki empat tingkatan. Skala penilaian kinerja terdiri dari: Sangat Baik (4), Baik (3), Kurang Baik (2), dan Tidak Baik (1). Sementara itu, untuk penilaian harapan atau kepentingan, digunakan skala: Sangat Penting (4), Penting (3), Kurang Penting (2), dan Tidak Penting (1). Sebagai ilustrasi perhitungan penilaian tingkat kepentingan dari penumpang, misalnya untuk pertanyaan pertama, hasil pengolahan data primer menunjukkan jumlah responden dengan jawaban sebagai berikut: Sangat Penting: 38 responden 46 Penting: 50 responden Kurang Penting: 7 responden Tidak Penting: 5 responden. Dengan demikian, bobotnya dapat dihitung sebagai berikut: $(4 \times 38) + (3 \times 50) + (2 \times 7) + (1 \times 5) = 321$. Sebagai contoh perhitungan penilaian tingkat kinerja dari penumpang, misalnya untuk pertanyaan pertama, hasil analisis data primer menunjukkan jumlah responden dengan jawaban sebagai berikut: Sangat Baik: 32 responden Baik: 38 responden Kurang Baik: 4 responden Tidak Baik: 6 responden.

Dengan demikian, bobotnya dapat dihitung sebagai berikut: $(43 \cdot 2) + (3 \cdot 38) + (24) + (16) = 256$.

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 mengidentifikasi prioritas dalam meningkatkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan layanan kereta api. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian terkait pelayanan penumpang disajikan dalam Tabel 4.14. Sebagai contoh, nilai X_i dan Y_i diperoleh dari hasil perhitungan skor kinerja dan kepentingan, seperti yang tercantum dalam tabel 4.14 tentang hasil tingkat kesesuaian sebelumnya.

47 Misalnya, untuk pertanyaan pertama, data bobot yang diperoleh adalah: $X_i = 319$ $Y_i = 321$ Maka, tingkat kesesuaian dihitung sebagai berikut:

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

4.7 Analisa Kuadran Teknik analisis kuadran melibatkan pengukuran skor tingkat kinerja (X) dan tingkat harapan (Y) untuk Kereta Rel Listrik (KRL) pada rute Manggarai - Jakarta Kota. Perhitungan dilakukan dengan menentukan skor rata-rata untuk setiap pertanyaan, di mana X' mewakili rata-rata kinerja dan Y' mewakili rata-rata kepentingan. Selanjutnya, X'' dan Y'' diperoleh dari rata-rata keseluruhan skor kinerja dan kepentingan, yang berfungsi sebagai acuan untuk membuat sumbu pada diagram kartesius. Melalui metode ini, setiap faktor kepuasan dipetakan ke dalam empat kuadran berbeda. Tujuan utama pendekatan ini adalah memberikan panduan strategis bagi pengelola KRL dalam mengidentifikasi area prioritas perbaikan. Dengan memahami titik-titik kritis berdasarkan persepsi pengguna, manajemen dapat merancang intervensi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan penumpang. Metode ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih sistematis dan terarah, dengan fokus pada aspek-aspek yang dianggap paling signifikan oleh pengguna jasa transportasi. Berdasarkan data tingkat kinerja (X_i) dan tingkat kepentingan (Y_i) 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 yang menunjukkan kesenjangan antara harapan pengguna dan kenyataan layanan meliputi kualitas layanan, keandalan, responsivitas, empati, dan jaminan. Prioritas peningkatan layanan harus difokuskan pada area yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, seperti kecepatan respons dan kualitas interaksi.

4.8 Diagram Kartesius I.

Kuadran 1 Atribut kuadran I yang memiliki kinerja rendah dan kepentingan tinggi pada KRL Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai mencakup aspek-aspek pelayanan yang sangat diharapkan oleh penumpang, namun belum memenuhi ekspektasi. Peningkatan pada atribut ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan

kualitas layanan secara keseluruhan. Atribut yang terletak di kuadran I menunjukkan bahwa meskipun kinerjanya rendah, tingkat kepentingan yang diharapkan oleh konsumen sangat tinggi. Oleh karena itu, faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) pada rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai yang termasuk dalam kuadran I terdiri dari lima faktor, yang mencakup: 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) 50 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 menunjukkan bahwa kinerjanya dan tingkat kepentingan atribut tersebut sesuai dengan harapan penumpang pada Rute KRL Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai. Atribut ini mencerminkan aspek-aspek pelayanan yang sudah baik dan diakui penting oleh pengguna,

sehingga perlu dipertahankan untuk menjaga kepuasan penumpang. Atribut yang terletak di kuadran II mencerminkan bahwa kinerja dan kepentingan atribut tersebut telah memenuhi harapan penumpang pada Rute KRL Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai. Aspek-aspek ini menunjukkan pelayanan yang sudah memadai dan dianggap penting oleh pengguna, sehingga perlu dijaga agar kepuasan penumpang tetap terpelihara. Dalam kuadran II, terdapat empat faktor yang menjadi pernyataan penting untuk dipertahankan. 1. Ketersediaan dan kenyamanan fasilitas toilet di dalam KRL (Pernyataan4) 51 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 menunjukkan bahwa kinerja dan tingkat kepentingan atribut tersebut rendah dalam konteks kepuasan penumpang KRL Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai. Atribut-atribut ini tidak memerlukan perhatian khusus, karena tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Atribut yang terletak di kuadran III mencerminkan bahwa baik kinerja maupun tingkat kepentingan dari atribut tersebut berada pada level yang rendah. Dalam konteks layanan Kereta Rel Listrik (KRL) untuk rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai, faktor-faktor ini dianggap kurang penting dan tidak perlu menjadi prioritas utama. Terdapat dua pernyataan yang termasuk dalam kategori ini, yang menunjukkan bahwa mereka tidak memiliki dampak yang signifikan



terhadap kepuasan penumpang. 52 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 terletak di kuadran IV menunjukkan bahwa kinerja atribut tersebut tinggi, tetapi tingkat kepentingannya bagi penumpang tidak begitu signifikan. Oleh karena itu, faktor-faktor yang ada dalam kategori ini dianggap sebagai pernyataan yang berlebihan. Dalam konteks kepuasan pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) pada Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai, terdapat empat pernyataan yang termasuk dalam kuadran IV. Atribut-atribut ini menunjukkan bahwa meskipun kinerjanya baik, mereka tidak dianggap penting oleh penumpang, sehingga tidak perlu menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan layanan.

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) 53 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 dalam analisis Important Performance Analysis (IPA), kuadran I menunjukkan atribut-atribut yang membutuhkan prioritas utama. Karakteristik utamanya adalah kombinasi antara kinerja yang rendah dan

tingkat kepentingan yang sangat tinggi dari sudut pandang 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, ada 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. 54 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 **39** 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 55 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.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 5.1 Kesimpulan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja Kereta Rel Listrik (KRL) pada rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai menunjukkan hasil yang cukup baik. Tetapi, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, analisis tingkat kepuasan pelayanan bagi pengguna KRL juga memberikan wawasan penting mengenai harapan dan pengalaman penumpang. Dengan demikian, berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini:

1. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan a. Hasil analisis tingkat kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas pengguna KRL merasa puas dengan layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. b. Penilaian terhadap aspek-aspek pelayanan seperti ketepatan waktu, kecepatan petugas dalam membantu penumpang, dan rasa aman yang diberikan oleh petugas keamanan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. c. Prioritas perbaikan harus difokuskan pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh penumpang namun masih memiliki kinerja yang rendah, seperti ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, serta responsivitas petugas dalam menangani keluhan. d. Secara keseluruhan, meskipun kinerja KRL sudah memadai, masih ada ruang untuk peningkatan yang signifikan dalam kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya dapat mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan KRL sebagai moda transportasi utama di

Jabodetabek. 57 5.2 Saran Berdasarkan kesimpulan penelitian, diajukan beberapa saran konstruktif: 1. Rekomendasi Operasional, optimalisasi jadwal keberangkatan, terutama pada jam sibuk sore hari. Evaluasi berkelanjutan terhadap sistem persinyalan dan manajemen perjalanan. Peningkatan konsistensi waktu tempuh antar kereta 2. Pengembangan Sumber Daya Manusia, program pelatihan komprehensif bagi petugas stasiun dan kereta, penguatan keterampilan komunikasi dan pelayanan prima serta sertifikasi berkelanjutan untuk petugas keamanan dan pelayanan 3. Peningkatan Infrastruktur, pemeliharaan berkala sarana dan prasarana KRL, Modernisasi fasilitas stasiun dan gerbong serta Pengembangan sistem informasi real-time yang lebih akurat 4. Strategi Kepuasan Pelanggan, implementasi sistem pengaduan yang responsif, Survei kepuasan berkala dengan cakupan lebih luas serta Pengembangan program loyalitas penumpang Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi blueprint pengembangan sistem transportasi KRL yang lebih unggul, efisien, dan berpusat pada kebutuhan penumpang



REPORT #24706083

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	0.94% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/9946/9/9.%20BAB%20II.pdf	●
INTERNET SOURCE		
2.	0.65% repository.its.ac.id https://repository.its.ac.id/75794/1/3114105002-Undergraduate_Thesis.pdf	● ●
INTERNET SOURCE		
3.	0.6% repository.unitomo.ac.id http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN%20DAN%20KEPUASAN%20..	●
INTERNET SOURCE		
4.	0.53% portaluniversitasquality.ac.id:55555 http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/2734/4/BAB%20II%20TINJAUAN%20P..	●
INTERNET SOURCE		
5.	0.44% journal.umy.ac.id https://journal.umy.ac.id/index.php/bti/article/view/1389/1467	●
INTERNET SOURCE		
6.	0.43% repo.stie-pembangunan.ac.id https://repo.stie-pembangunan.ac.id/1012/1/14612139.pdf	●
INTERNET SOURCE		
7.	0.42% repository.stei.ac.id http://repository.stei.ac.id/1195/1/21160000062_ARTIKEL%20INDONESIA_2020...	●
INTERNET SOURCE		
8.	0.41% repository.uinsaizu.ac.id https://repository.uinsaizu.ac.id/8642/2/FEBRIA%20NINGTYAS%20P.H_ANALISIS..	●
INTERNET SOURCE		
9.	0.41% repository.ub.ac.id http://repository.ub.ac.id/4817/1/MONICA%20WULANDARI%20SUGENG.pdf	●



REPORT #24706083

INTERNET SOURCE		
10. 0.38%	stickearn.com	●
	https://stickearn.com/insights/blog/kepuasan-pelanggan-adalah	
INTERNET SOURCE		
11. 0.34%	repositori.stiamak.ac.id	●
	http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/599/4/BAB%20%20skripsi%20%20adin..	
INTERNET SOURCE		
12. 0.33%	repo.uit-lirboyo.ac.id	●
	http://repo.uit-lirboyo.ac.id/857/7/BAB%20II.pdf	
INTERNET SOURCE		
13. 0.32%	eprints.kwikkiangie.ac.id	●
	http://eprints.kwikkiangie.ac.id/2256/3/BAB%20II%20KAJIAN%20PUSTAKA.pdf	
INTERNET SOURCE		
14. 0.31%	repositori.uma.ac.id	●
	https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/23877/1/178150086%20...	
INTERNET SOURCE		
15. 0.31%	repo.stie-pembangunan.ac.id	●
	https://repo.stie-pembangunan.ac.id/1222/1/17612137.pdf	
INTERNET SOURCE		
16. 0.3%	jurnal.itscience.org	●
	https://jurnal.itscience.org/index.php/digitech/article/download/4380/3325/195...	
INTERNET SOURCE		
17. 0.3%	repository.uinjkt.ac.id	●
	https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/82684/1/Muhamma...	
INTERNET SOURCE		
18. 0.28%	repository.uinjkt.ac.id	●
	https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/55483/1/UMAR%20S..	
INTERNET SOURCE		
19. 0.27%	eprints.ums.ac.id	●
	https://eprints.ums.ac.id/56574/25/BAB%20II%20NAFI%20UPLOAD.pdf	
INTERNET SOURCE		
20. 0.27%	repository.dinamika.ac.id	●
	https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/1927/6/BAB_IV.pdf	



REPORT #24706083

INTERNET SOURCE		
21.	0.26% ejurnal.esaunggul.ac.id https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/inovisi/article/viewFile/3614/2833	●
INTERNET SOURCE		
22.	0.26% repository.stei.ac.id http://repository.stei.ac.id/6007/3/BAB%20II.pdf	●
INTERNET SOURCE		
23.	0.25% repository.uin-suska.ac.id http://repository.uin-suska.ac.id/60829/2/SKRIPSI%20FRIDIKA%20FISTA%20TIR...	●
INTERNET SOURCE		
24.	0.24% repository.um.ac.id https://repository.um.ac.id/292785/	●
INTERNET SOURCE		
25.	0.24% openjournal.unpam.ac.id https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JTSI/article/download/40802/20274..	●
INTERNET SOURCE		
26.	0.24% repository.uir.ac.id https://repository.uir.ac.id/19137/1/134210031.pdf	●
INTERNET SOURCE		
27.	0.2% dishubkerinci.com https://dishubkerinci.com/page/2/	●
INTERNET SOURCE		
28.	0.17% pustakauinib.ac.id https://pustakauinib.ac.id/repository/files/original/88100bd5097c56c6cdb317d2...	●
INTERNET SOURCE		
29.	0.16% jurnal.stiekma.ac.id https://jurnal.stiekma.ac.id/index.php/JAMIN/article/download/11/16	●
INTERNET SOURCE		
30.	0.16% repository.uinsaizu.ac.id https://repository.uinsaizu.ac.id/16316/2/MUFASHSHAL%20MIMA_ANALISIS%20...	●
INTERNET SOURCE		
31.	0.15% www.kompas.id https://www.kompas.id/baca/riset/2019/03/25/membedah-keunggulan-mrt-lrt-...	●



REPORT #24706083

INTERNET SOURCE		
32. 0.15%	accesslogistik.com https://accesslogistik.com/blog/memahami-supply-dan-demand-dalam-ekonom..	●
INTERNET SOURCE		
33. 0.15%	repository.poltektranssdp-palembang.ac.id http://repository.poltektranssdp-palembang.ac.id/63/8/BAB%20V.pdf	●
INTERNET SOURCE		
34. 0.15%	eprints.uniska-bjm.ac.id https://eprints.uniska-bjm.ac.id/25087/2/EBOOK%20MANAJEMEN%20LAYANAN%..	●
INTERNET SOURCE		
35. 0.14%	journal.universitaspahlawan.ac.id https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/download/2876..	●
INTERNET SOURCE		
36. 0.14%	eprints.untirta.ac.id https://eprints.untirta.ac.id/45726/1/Irfan%20Haliim_3333200065_Fulltext.pdf	●
INTERNET SOURCE		
37. 0.13%	www.researchgate.net https://www.researchgate.net/publication/382116262_Uji_Validitas_dan_Uji_Re..	●
INTERNET SOURCE		
38. 0.12%	ejournal.unesa.ac.id https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-kesehatan-olahraga/article/view/8..	●
INTERNET SOURCE		
39. 0.12%	www.kompasiana.com https://www.kompasiana.com/reisya70482/6540f5b5110fce612c04ac32/pengaru..	●
INTERNET SOURCE		
40. 0.12%	muwafikcenter.lecture.ub.ac.id http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/05/psc-pengukuran-kepuasan-pelan..	●
INTERNET SOURCE		
41. 0.11%	greenationpublisher.org https://greenationpublisher.org/JGIA/article/download/99/59/395	●
INTERNET SOURCE		
42. 0.11%	repository.unpkediri.ac.id http://repository.unpkediri.ac.id/9926/2/RAMA_61201_19102020179_071706660...	●



REPORT #24706083

INTERNET SOURCE		
43.	0.11% repository.untidar.ac.id	●
	https://repository.untidar.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=35792&bid=12164	
INTERNET SOURCE		
44.	0.1% ejournal.stiesia.ac.id	●
	https://ejournal.stiesia.ac.id/jimbis/article/view/6238	
INTERNET SOURCE		
45.	0.1% eprints.iain-surakarta.ac.id	●
	https://eprints.iain-surakarta.ac.id/8291/1/Ismi%20Elok%20R_195211100_SKRIP..	
INTERNET SOURCE		
46.	0.09% repository.unissula.ac.id	●
	http://repository.unissula.ac.id/14941/7/Bab%20I.pdf	
INTERNET SOURCE		
47.	0.05% repository.uinjkt.ac.id	●
	https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/73277/1/PANDU%2...	
INTERNET SOURCE		
48.	0.03% repository.stei.ac.id	●
	http://repository.stei.ac.id/5615/4/BAB%20III.pdf	
INTERNET SOURCE		
49.	0.03% www.sampoernauniversity.ac.id	●
	https://www.sampoernauniversity.ac.id/news/pengertian-skala-likert-cara-peng..	
INTERNET SOURCE		
50.	0.03% download.garuda.kemdikbud.go.id	●
	http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2494035&val=237...	