

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Menurut (Abbas, 2000), transportasi adalah kegiatan memindahkan barang atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Menurut (Somad, 1995), sistem transportasi dapat dibedakan sarana yang digunakan yaitu:

- a. Transportasi udara, merupakan perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya menggunakan sarana angkutan udara.
- b. Transportasi laut, merupakan perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya menggunakan sarana angkutan laut.
- c. Transportasi darat, merupakan perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya melalui darat, sungai ataupun danau menggunakan angkutan air atau angkutan darat.

2.1.1 Transportasi Darat

Menurut (Warpani, 1990), moda transportasi darat atau yang biasa disebut dengan moda transportasi jalan raya. Terdapat beberapa jenis transportasi darat dengan berbagai varian jenis alat dengan ciri khusus menurut (Miro, 2002) sebagai berikut :

- a. Geografis fisik, terdiri dari moda transportasi jalan rel, moda transportasi perairan daratan, moda transportasi khusus dari pipa dan kabel serta moda transportasi jalan raya.
- b. Geografis administratif, terbagi atas transportasi dalam kota, transportasi desa, transportasi antar-kota dalam provinsi (AKDP), transportasi antar-kota antar-provinsi (AKAP) dan transportasi lintas batas antar-negara (internasional).

2.1.2 Transportasi Kereta Api

Menurut ketentuan Pasal 1 butir (2) tentang UU Perkeretaapian, kereta api adalah kendaraan angkutan perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Dalam UU tidak menjelaskan konsep tentang kereta api, tetapi yang disebut penggerak berasal dari mesin diesel atau sesuatu yang ada di kereta api itu yang disebut lokomotif dan kendaraan lain yang terhubung dengan lokomotif disebut gerbong penumpang atau barang.

Rangkaian kereta atau gerbong ini berukuran relatif besar, sehingga mampu menampung penumpang atau barang dalam jumlah banyak (Sriastuti, 2015). Karena sifatnya sebagai sarana transportasi umum yang efisien, beberapa negara berusaha memaksimalkan penggunaannya sebagai moda utama transportasi darat di dalam kota ataupun antar kota. Kereta api memberikan keamanan, kenyamanan dan keselamatan bagi para penumpang.

2.1.3 Jenis Kereta Api

Terdapat beberapa jenis kereta api menurut tenaga penggeraknya menurut (Hidayat, 2019) :

1. KAI Uap merupakan kereta api dengan tenaga uap yang dihasilkan oleh ketel uap yang dipanaskan dengan kayu bakar, batu bara atau minyak.
2. KAI Diesel merupakan kereta api yang digerakkan oleh mesin diesel, biasanya menggunakan bahan bakar mesin dari solar. Ada dua jenis utama kereta api diesel ini yaitu kereta api diesel hidrolis dan kereta api diesel elektrik
3. Kereta Rel Listrik yang disingkat KRL, merupakan kereta rel yang digerakkan oleh propulsi motor listrik.

Sedangkan kereta api dilihat dari segi relnya :

1. Kereta api rel konvensional, kereta api jenis ini menggunakan rel yang terdiri dari dua batang baja yang diletakkan di bantalan. Di daerah tertentu yang memiliki tingkat ketinggian curam, digunakan rel bergerigi yang diletakkan di tengah-tengah rel tersebut serta menggunakan lokomotif khusus yang memiliki roda gigi.
2. Kereta api monorel (kereta api rel tunggal), kereta api yang jalurnya berbeda dengan kereta api konvensional. Rel kereta ini hanya memiliki satu batang besi. Tata letak kereta dirancang untuk menggantung pada rel atau di atas rel. Karena efisiennya yang tinggi, sering digunakan sebagai alat transportasi perkotaan, terutama di kota – kota besar dunia dan desainnya mirip dengan jalan layang.

2.1.4 Sifat Angkutan Kereta Api

Kereta api dapat dibedakan menurut sifatnya masing-masing, berikut ini adalah jenis-jenis kereta api yang dibedakan dari sifatnya antara lain menurut (Hidayat, 2019):

1. Kereta api biasa merupakan kereta api yang perjalanannya tertulis di dalam grafik perjalanan kereta api, tertulis dalam daftar waktu dan berjalan setiap hari yang ditentukan dalam grafik dan dalam daftar waktu.
2. Kereta api fakultatif merupakan kereta yang tidak mencantumkan perjalanannya hanya beroperasi jika diperlukan.
3. Kereta api luar biasa merupakan kereta api yang perjalanannya tidak tertulis di dalam grafik perjalanan kereta api dan tidak tertulis di dalam daftar waktu, tetapi diatur sesuai dengan kebutuhan.

2.1.5 Karakteristik Kereta Api

Adapun karakteristik kereta menurut (Hatmodjo, 1994) :

- a. Handal, karena telah teruji dengan baik dan mempunyai tingkat keselamatan yang tinggi.
- b. Efektif, karena mampu mengangkut penumpang ataupun barang dalam jumlah yang besar dalam satu kali keberangkatan.
- c. Efisien, karena biaya operasionalnya lebih murah dibandingkan dengan transportasi lainnya.
- d. Aman, karena kereta api ini mempunyai jalur khusus (rel) dan pergerakannya lancar, risiko tingkat kecelakaannya kecil dan berbeda dengan transportasi lain yang bercampur dengan kendaraan lain.
- e. Nyaman, karena di dalam kereta api memiliki ruangan yang cukup besar.

2.2 Jaringan Prasarana Transportasi

Jaringan transportasi dibagi menjadi lintasan perjalanan yang menghubungkan antar simpul dan antar simpul dengan tempat di sekitarnya. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional atau SISTRANAS Jaringan Prasarana angkutan Kereta Api terdiri dari simpul berupa stasiun, yaitu sebagai tempat naik turunnya penumpang dan bongkar muat barang, mengatur perjalanan kereta api serta perpindahan intra moda atau antar moda. Sedangkan ruang lalu lintas yaitu berupa jalur kereta api di peruntukan bagi gerak lokomotif, kereta dan gerbong jalur kereta api dan dapat dikelompokkan menurut kepemilikan dan penyelenggaraan. Menurut kepemilikan dan pengoperasian perkeretaapian dikelompokkan menjadi jalur

kereta api umum (jalur kereta digunakan melayani kepentingan umum) dan kereta api khusus (jalur kereta api digunakan secara khusus oleh badan usaha tertentu).

2.3 Pelayanan Transportasi

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama suatu keberhasilan setiap jenis usaha dalam kegiatan yang bersifat jasa. Layanan merupakan semacam kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Supranto, 2006). Dalam hal memilih kendaraan, kendaraan menawarkan tingkat layanan yang berbeda. Kriteria pelayanan angkutan umum yang baik antara lain :

1. Kenyamanan, tingkat kenyamanan dalam pelayanan moda transportasi tentunya dipengaruhi oleh beberapa hal di antaranya :
 - Tempat duduk, kondisi ini sangat berpengaruh dengan kenyamanan.
 - Kenyamanan tempat duduk bisa dikatakan baik apabila jumlah kapasitas tempat duduk sesuai dengan jumlah orang yang duduk dan sebaliknya kenyamanan dikatakan buruk apabila jumlah tempat duduk harus menampung penumpang lebih dari kapasitas angkutannya.
 - Kebersihan moda transportasi, kondisi ini juga berpengaruh karena moda transportasi yang bersih pengguna angkutan akan merasakan kenyamanan sepanjang perjalanan.
 - Sirkulasi udara, kondisi ini bisa dikatakan baik apabila adanya perputaran udara dalam kendaraan sehingga udara di dalam kendaraan tersebut tidak pengap.
 - Perilaku awak kendaraan dalam mengoperasikan kendaraan dan melayani penumpang.
2. Keamanan, tingkat keamanan dalam transportasi dapat didefinisikan sebagai ukuran keadaan yang terwujud dari penyelenggaraan transportasi yang bebas dari gangguan suatu tindakan yang melawan hukum.

2.4 Kualitas Jasa Pelayanan

Kualitas suatu layanan menjadi fokus utama pengguna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dan ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan para pengguna. Menurut (Arianto, 2018) kualitas layanan didefinisikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta pemenuhan harapan pelanggan secara tepat waktu. Berikut adalah indikator kualitas pelayanan menurut (Sangadji, 2013), yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu tersedianya fasilitas fisik, kelengkapan, sarana komunikasi dan hal lainnya yang harus ada dalam proses jasa.
- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya terutama untuk memberikan jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan tanpa melakukan suatu kesalahan.
- c. *Responsive* atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan atau keinginan para petugas untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan para pengguna.
- d. *Assurance* atau jaminan, yaitu pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan para pengguna dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya.
- e. *Empathy*, yaitu sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan pengguna dalam bentuk perhatian pribadi dan kemudahan untuk melakukan komunikasi.

2.5 Kepuasan Pelanggan

Setiap perusahaan yang menyediakan layanan ingin para pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Menurut (Gasperz, 2001), pelanggan merupakan semua orang yang menuntut agar perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan dengan demikian berdampak pada kinerja perusahaan. Para pelanggan menginginkan produk yang lebih cepat (biasanya terkait dengan gambaran seberapa cepat, mudah atau nyaman mendapatkan produk tersebut), lebih murah (biasanya terkait dengan harga atau

ongkos produk yang dibayar oleh pelanggan), dan lebih baik (terkait produk dan biasanya paling susah dijelaskan dengan tepat).

2.6 Harapan dan Persepsi

2.6.1 Harapan

Harapan adalah sesuatu yang dipegang oleh para konsumen atas pelayanan yang tersedia. Menurut (Putri, 2013), harapan merupakan apa yang menurut konsumen harus dilayani oleh penyedia layanan itu sendiri. Harapan itu sendiri tidak muncul begitu saja dan tidak ada prediksi apa yang akan ditawarkan oleh penyedia layanan. Menurut (Horovitz, 2000), harapan konsumen dapat terbentuk oleh empat faktor, antara lain :

1. Kebutuhan (*Requerement*)

Setiap konsumen yang memiliki kebutuhan selalu berharap agar kebutuhannya dapat dipenuhi oleh penyelenggara jasa. Penyelenggara jasa harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik serta mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen sehingga kepuasan dapat tercapai.

2. Media massa (*Social Media*)

Media adalah sarana publikasi dan *advertising* untuk menunjukkan suatu produk dan menarik perhatian konsumen dengan memberikan janji-janji pada konsumen. Janji-janji tersebut akan menimbulkan harapan pada konsumen.

3. Pengalaman masa lalu (*Experience*)

Apabila seorang konsumen pernah mendapatkan pelayanan yang memuaskan di suatu tempat, maka konsumen akan kembali menggunakan layanan yang sama lagi dan mengharapkan pelayanan yang sama seperti yang pernah dialami.

4. Mulut ke mulut (*word of mouth*)

Apabila seorang konsumen yang tidak puas pada pelayanan yang diberikan pada suatu tempat, maka konsumen tersebut akan menceritakan pengalaman buruknya pada teman-teman maupun keluarganya, sehingga mereka tidak akan berharap banyak dari pelayanan yang disajikan atau bahkan tidak akan mencoba menggunakan pelayanan tersebut. Sebaliknya, apabila seorang

konsumen yang sudah merasa puas akan sebuah pelayanan yang diberikan, maka mereka juga akan menceritakan pengalamannya pada teman-teman dan keluarganya sehingga mereka akan menggunakan pelayanan tersebut dan berharap mendapatkan pengalaman yang sama.

2.6.2 Persepsi

Persepsi merupakan bayangan dari setiap orang akan suatu obyek dan hasilnya berbeda-beda. Persepsi juga merupakan pandangan terhadap pelayanan yang telah diterima oleh konsumen. Sangat mungkin bahwa persepsi konsumen tentang pelayanan menjadi berbeda dengan kenyataan karena konsumen tidak mengetahui semua fakta yang ada atau salah mengartikannya. Persepsi menurut (Horovitz, 2000), dibentuk oleh tiga faktor yaitu :

1. Faktor Psikologis Faktor psikologis akan membuat perubahan dalam persepsi konsumen. Perubahan yang dimaksudkan termasuk memori, pengetahuan, kepercayaan, nilai-nilai yang dianggap konsumen penting dan berguna.
2. Faktor Fisik Faktor fisik akan mengubah persepsi konsumen melalui apa yang konsumen lihat dan rasakan. Faktor fisik dapat memperkuat atau malah menghancurkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara jasa. Misalnya saat konsumen memilih transportasi apa yang akan dipilih, ada banyak hal yang dipertimbangkan oleh konsumen misalnya ketepatan waktu. Ketika konsumen mendapati suatu kendala kereta sering terlambat, maka konsumen mempunyai anggapan bahwa kereta tersebut tidak komitmen terhadap waktu.
3. *Image* yang terbentuk *Image* yang dimaksud di sini adalah *image* konsumen terhadap perusahaan atau produk. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menciptakan *image* yang akan membedakannya dari pesaing. Menciptakan *image* yang kuat dan berbeda memerlukan kreativitas dan kerja keras. *Image* yang sudah tercipta harus didukung oleh segala sesuatu yang dilakukan dan dikatakan oleh perusahaan.

2.7 Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimum kereta ini berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.48 Tahun 2015, sebagai tolak ukur penyelenggara jasa perkertaapian dalam mengoperasikan stasiun dan kereta api serta memberikan pelayanan kepada para pengguna kereta api. Berikut standar pelayanan minimum kereta api :

1. Keselamatan

- Informasi dan fasilitas keselamatan, tentang ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya kebakaran (alat pemadam kebakaran), kecelakaan (nomor – nomor telepon darurat atau *emergency call*) maupun bencana alam (petunjuk jalur dan prosedur evakuasi).
- Informasi dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat seperti perlengkapan P3K atau Pertolongan Pertama pada Kecelakaan.
- Lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya dan mencegah potensi suatu tindakan kriminal.

2. Keamanan

- Fasilitas keamanan yaitu peralatan pencegah tindakan kriminal.
- Petugas keamanan yaitu orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi para pengguna di stasiun.
- Informasi gangguan keamanan yaitu informasi yang disampaikan kepada para pengguna apabila terdapat gangguan keamanan.
- Lampu penerangan yaitu sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman kepada para pengguna.

3. Keandalan atau Keteraturan

- Layanan penjualan tiket seperti jumlah loket yang beroperasi harus disesuaikan dengan para calon pengguna dan waktu rata – rata per orang.

4. Kenyamanan

- Ruang tunggu yaitu ruangan atau tempat yang disediakan untuk para pengguna.
- Toilet.
- Mushola yaitu fasilitas untuk melakukan ibadah dengan tempat wudhu.
- Lampu penerangan yaitu sebagai sumber cahaya untuk memberikan rasa aman kepada para pengguna.

- Pengatur sirkulasi udara.

5. Kemudahan

- Informasi pelayanan, informasi disampaikan di stasiun kepada para pengguna yang mudah terbaca dan terdengar.
- Informasi gangguan perjalanan kereta api, informasi disampaikan di dalam stasiun kepada para pengguna yang terbaca dan terdengar.
- Informasi angkutan lanjutan.
- Fasilitas layanan penumpang, fasilitas disediakan memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan penerima pengaduan.
- Fasilitas kemudahan naik atau turun pengguna.
- Tempat parkir untuk kendaraan roda 4 maupun roda 2.

6. Kesetaraan

- Fasilitas bagi pengguna *difabel* atau disabilitas.
- Ruang untuk ibu menyusui.

2.8 Kinerja Operasional

2.8.1 Waktu Tempuh (*Travel Time*)

Waktu tempuh merupakan perjalanan kereta api yang dapat dihitung dari lokasi keberangkatan awal hingga ke pemberhentian akhir. Waktu tempuh ini dipengaruhi oleh kecepatan perjalanan, panjang rute perjalanan, waktu naik dan turun penumpang dan waktu tundaan. Berikut persamaan waktu tempuh menurut (Marga D. J., 1990) :

$$TT_{AB} = \frac{T_{AB}}{J_{AB}} \dots \dots \dots 2.1$$

Keterangan :

TT AB = Waktu Tempuh (menit/km)

T AB = Waktu Perjalanan (menit)

J AB = Jarak Antar Segmen (km)

2.8.2 Waktu Henti (*Dwell Time*)

Menurut Dirjen Perhubungan Darat (2002), waktu setiap kendaraan berhenti sepanjang rute mempengaruhi efisiensi dari sistem angkutan secara keseluruhan. Adapun besarnya waktu ini terdiri dari 3 waktu tundaan yaitu:

- Waktu naik penumpang.
- Waktu turun penumpang.
- *Dead time*.

2.8.3 Waktu Antara (*Headway*)

Waktu antara (*headway*) merupakan selisih waktu antara kendaraan satu dengan kendaraan lain yang berurutan di belakangnya pada satu rute yang sama. Waktu antara ini merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi tingkat pelayanan angkutan umum. *Headway* yang rendah dapat mengakibatkan kapasitas yang melebihi kapasitas. Sedangkan, *headway* yang tinggi maka akan berakibat waktu tunggu yang terlalu lama bagi para pengguna.

2.8.4 Kapasitas Tempat Duduk dan Berdiri

Menurut (Vuchic V. , 1981), kapasitas tempat duduk dan berdiri ditentukan berdasarkan jumlah tempat duduk dan berdiri yang telah tersedia. Berikut faktor yang mempengaruhi kapasitas total tempat duduk dan berdiri:

- a. Dimensi kendaraan yang terdiri dari panjang , lebar dan banyak lantai atau luas kotor suatu kendaraan.
- b. Luas bersih lantai kendaraan (A_n), yaitu luas lantai kendaraan kotor dikurangi tebal dinding kendaraan dan area yang tidak dipakai seperti toilet, tempat masinis dan tempat mesin.

$$A_n = m\rho + m'\sigma \dots\dots\dots 2.2$$

Keterangan :

- m = Jumlah tempat duduk (*space/vehicle*)
- m' = Jumlah tempat berdiri (*space/vehicle*)
- ρ = Luas ruangan untuk satu tempat duduk ($m^2/ space$)
- σ = Luas ruangan untuk tempat berdiri duduk ($m^2/ space$)

- c. Standar kenyamanan tempat duduk dan berdiri menjadi salah satu faktor untuk menentukan kapasitas suatu kendaraan.

- Tempat duduk

$$m = \frac{Ad}{r} \dots\dots\dots 2.3$$

Keterangan :

m = Jumlah tempat duduk (*space*)

r = Standar kenyamanan ($0,35 - 0,50 \text{ m}^2/\text{space}$)

A_d = Luas tempat duduk total (m^2)

- Tempat berdiri

$$m' = \frac{Ab}{\sigma} \dots\dots\dots 2.4$$

Keterangan :

m' = Jumlah tempat berdiri (*space*)

σ = Standar kenyamanan ($0,20 - 0,25 \text{ m}^2/\text{space}$)

A_b = Luas tempat berdiri (m^2)

2.9 Skala *Likert*

Menurut (Bahrun & Mulyono, 2018) Skala *likert* merupakan skala yang mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang mengenai sebuah peristiwa maupun fenomena sosial. Berikut adalah tahapan penggunaan skala *likert* menurut (Durianto, 2001) :

1. Peneliti mengumpulkan karakteristik yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.
2. Karakteristik tersebut dimintakan tanggapan dari sekelompok responden yang cukup representatif dari populasi yang ingin diteliti (biasanya berjumlah ganjil).
3. Tanggapan tersebut kemudian dikumpulkan dan jawaban dikonversi ke skala nilai dengan bobot tanggapan. Tanggapan yang memiliki indikasi positif diberi skor tinggi. Bentuk pernyataan skala *likert* pertanyaan dengan skala yang positif untuk mengukur tingkat pelaksanaan sebagai berikut :
 - a. Skor 5 diberikan untuk jawaban Sangat Baik (SB).
 - b. Skor 4 diberikan untuk jawaban Baik (B).
 - c. Skor 3 diberikan untuk jawaban Cukup Baik (CB).
 - d. Skor 2 diberikan untuk jawaban Kurang Baik (KB).
 - e. Skor 1 diberikan untuk jawaban Tidak Baik (TB).

2.10 Metode Slovin

Sebelum membagikan Kuesioner, maka peneliti perlu menghitung terlebih dahulu jumlah responden minimal dalam penelitian. Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Metode Slovin. Metode Slovin merupakan sebuah rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Metode Slovin ini biasanya digunakan dalam penelitian survei di mana biasanya jumlah sampel besar, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang lebih sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots 2.5$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e^2 = Persentasi kelonggaran tidak telitian karena sampel yang masih bisa ditolelir 10%

Dalam rumus slovin ini memiliki ketentuan sebagai berikut :

- Jika nilai $e = 0,05$ atau 5% maka untuk populasi dalam jumlah besar
- Jika nilai $e = 0,1$ atau 10% maka untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari metode slovin ini antara 5% sampai dengan 10% dari populasi penelitian ini.

2.11 Menguji Validitas dan Reliabilitas Sample

2.11.1 Uji Validitas

Validitas merupakan uji yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Menurut (Ghozali I. , 2018) uji validitas ini biasanya digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu Kuesioner. Kuesioner ini dikatakan valid jika pertanyaan pada Kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh Kuesioner tersebut.

2.11.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali I. , 2018) reliabilitas yang sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu Kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabilitas jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari Kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabilitas jika masing – masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Uji tersebut dilakukan dengan bantuan *software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)*. Jika dibuat dalam bentuk tabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 *Tingkat Reliabilitas*

Selang Nilai Alpha	Keterangan
0.00 – 0.20	Tidak Reliabel
0.21 – 0.50	Kurang Reliabel
0.51 – 0.60	Cukup Reliabel
0.61 – 0.80	Reliabel
0.81 – 1.00	Sangat Reliabel

Sumber : Nugroho, 2005

2.12 Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut (Kotler & Keller, 2016) *Importance Performance Analysis* atau IPA, metode ini dapat digunakan untuk mengurutkan berbagai elemen kumpulan layanan dan menentukan tindakan yang diperlukan. Menurut (Zeirhaml, Parasuraman, & Berry, 1990), menggunakan metode ini untuk mengukur tingkat kepuasan dan pelayanan. Metode ini dapat digunakan untuk mengungkap faktor – faktor pelayanan yang diyakini konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, loyalitas dan faktor – faktor yang perlu perbaikan atau perbaikan karena kondisi yang kurang memuaskan. Ada 2 (dua) variabel yaitu X adalah nilai kepuasan pelanggan dengan kinerja usaha dan Y adalah nilai minat konsumen. Jika X (kinerja) lebih kecil dari pada Y (kepuasan), dinilai tidak puas dengan kinerja perusahaan, bila terjadi sebaliknya maka dinilai puas dengan kinerja perusahaan. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Tki = \left[\frac{x_i}{y_i} \right] \times 100\% \dots \dots \dots 2.11$$

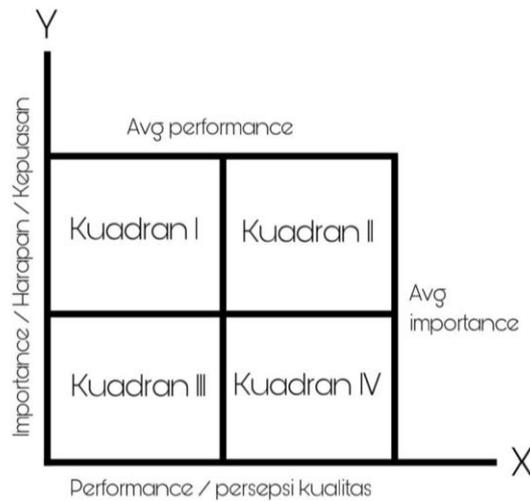
Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor tingkat kinerja/kepuasan

Yi = Skor tingkat kepentingan

Di bawah ini adalah grafik kuadran *Importance Performance Analysis*.



Gambar 2.1 Pembagian Kuadran IPA (Sumber : Rangkuti, 2006)

Berikut adalah penjelasan kuadran menurut (Barnes, 2000) :

- a. Kuadran pertama “Tingkatan Kinerja”, faktor – faktor pada kuadran ini merupakan faktor penting, namun kondisi pada kuadran pertama ini kurang memuaskan dan mengharuskan manajemen mengalokasikan sumber daya yang cukup untuk meningkatkan kinerja faktor tersebut. Kuadran pertama ini merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan.
- b. Kuadran Kedua, “Pertahankan Kinerja”, faktor – faktor dalam kuadran ini dianggap mendukung kepuasan pengunjung, oleh karena itu menjadi tanggung jawab manajemen untuk memastikan bahwa kinerja perusahaan yang dikelolanya dapat secara konsisten mencapai pencapaian berkelanjutan.
- c. Kuadran Ketiga, “Prioritas Rendah”, faktor pada kuadran ini memiliki kepuasan yang rendah dan tidak terlalu penting bagi pengunjung, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memperhatikan faktor tersebut.
- d. Kuadran Keempat, “Cenderung Berlebihan”, faktor pada kuadran ini dianggap kurang penting, sehingga manajemen harus mengalokasikan sumber daya terkait

faktor tersebut ke faktor lain yang memiliki prioritas pemrosesan lebih tinggi dan perlu ditingkatkan, seperti faktor pada kuadran ini.

2.13 Penelitian Terdahulu

Agar penelitian ini tervalidasi, maka diperlukan referensi atau penelitian terdahulu sebagai acuan. Berikut hasil dari penelitian terdahulu :

- Pada penelitian Farid Ahabab Aldila (2021) tentang “Evaluasi Kinerja Angkutan Kereta Api Joglosemarkerto (Studi Kasus Rangkaian Kelas Eksekutif Relasi Stasiun Yogyakarta Tugu – Stasiun Purwokerto)”.
- Pada penelitian Ajeng Putri Maharani “Evaluasi Kinerja dan Tingkat Kepuasan Pengguna Moda Transportasi Kereta Api Rapi Dhoho (Blitar – Surabaya.
- Pada penelitian Muhamad Rohim Lathiif “Analisa Kinerja Operasional Kereta Api Penataran Jurusan Surabaya Gubeng – Malang – Blitar”.
- Pada penelitian Rakhma Febriyanti “Analisa Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo dari Sisi Kepuasan Pengguna”.
- Pada penelitian Jaka Saputra “Analisa Tingkat Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik *Commuter Line* rute Tanah Abang – Bekasi ditinjau dari Sudut Operasional dan Kepuasan Penumpang”.