

BAB IV

ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisa Kinerja Operasional

Dalam pengambilan data di penelitian ini menggunakan 3 metode yaitu wawancara tak terstruktur, observasi dan kuesioner. Terkait dengan pengambilan data observasi yang bersamaan dengan wawancara hal ini untuk mendapatkan data waktu kedatangan dan keberangkatan, data waktu tempuh, data waktu antar stasiun, data volume penumpang dan data kapasitas gerbong. Sedangkan terkait dengan pengambilan data kuesioner yang didukung dengan wawancara didapatkan beberapa variabel data guna mengetahui tingkat kesesuaian dari rute Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang.

4.1.1 Waktu Kedatangan dan Keberangkatan

Data waktu kedatangan dan keberangkatan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang didapatkan dari data survei yang dilakukan di atas kereta dengan cara mencatat waktu Kereta Rel Listrik (KRL) tiba di setiap stasiun dan waktu Kereta Rel Listrik (KRL) berangkat dari setiap stasiun. Hasil data ini digunakan untuk analisa *travel time* dan waktu antara (*headway*). Survei ini dilakukan pada tiga waktu yang berbeda, waktu pertama pada pagi hari dengan rentang waktu dari jam 06.30 WIB – 10.00 WIB, waktu kedua pada siang hari dengan rentang waktu dari jam 12.30 WIB – 14.30 WIB, waktu ketiga pada sore hari dengan rentang waktu dari jam 15.00 WIB – 17.00 WIB. Berikut adalah data waktu kedatangan dan keberangkatan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dapat dilihat pada tabel 4.1 tentang waktu Keberangkatan dan Kedatangan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang - Bekasi dan tabel 4.2 tentang waktu Keberangkatan dan Kedatangan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Bekasi – Tanah Abang

Tabel 4. 1 Waktu Keberangkatan dan Kedatangan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang - Bekasi

No.	Stasiun Survey	Kode Stasiun	KRL Pagi		KRL Siang		KRL Sore	
			Hasil Survey		Hasil Survey		Hasil Survey	
			Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan	Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan	Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan
1	Tanah Abang	THB	07.59	08.14	13.00	13.15	15.35	15.50
2	Duri	DU	08.19	08.20	13.20	13.21	15.55	15.56
3	Angke	AK	08.24	08.24	13.23	13.24	16.00	16.01
4	Kampung Badaan	KPB	08.31	08.34	13.32	13.33	16.06	16.08
5	Rajawali	RUW	08.36	08.37	13.36	13.36	16.09	16.09
6	Kemayoran	KMO	08.39	08.39	13.39	13.40	16.14	16.14
7	Pasar Senen	PSE	Tidak berhenti	Tidak berhenti	Tidak berhenti	Tidak berhenti	Tidak berhenti	Tidak berhenti
8	Gang Sentiong	GST	09.40	09.04	13.44	13.45	16.19	16.19
9	Kramat	KMT	09.07	09.07	13.47	13.47	16.21	16.21
10	Pondok Jati	POK	09.09	09.09	13.49	13.49	16.24	16.24
11	Jatinegara	JNG	09.12	09.12	13.54	13.57	16.29	16.30
12	Klender	KLD	09.16	09.16	14.01	14.02	16.34	16.34
13	Buaran	BUA	09.19	09.19	14.04	14.04	16.37	16.37
14	Klender Baru	KLDB	09.22	09.22	14.06	14.07	16.39	16.39
15	Cakung	CUK	09.24	09.24	14.09	14.10	16.44	16.44
16	Kranji	KRI	09.28	09.28	14.12	14.13	16.47	16.48
17	Bekasi	BKS	09.32	-	14.16	-	16.57	-

Sumber : *On Train Survei*

Berdasarkan tabel 4.1 tentang waktu keberangkatan dan kedatangan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi, di waktu pagi hari dengan keberangkatan kereta pada pukul 08.14 WIB di stasiun Tanah Abang di dominasi dengan waktu keberangkatan dan

kedatangan sekitar < 60 detik. Di waktu siang hari dengan keberangkatan kereta pada pukul 13.15 WIB di stasiun Tanah Abang di dominasi dengan waktu keberangkatan dan kedatangan sekitar 60 detik. Di waktu sore hari dengan keberangkatan kereta pada pukul 15.50 WIB di stasiun Tanah Abang di dominasi dengan waktu keberangkatan dan kedatangan sekitar < 60 detik.

Tabel 4.2 Waktu Keberangkatan dan Kedatangan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Bekasi – Tanah Abang

No.	Stasiun Survey	Kode Stasiun	KRL Pagi		KRL Siang		KRL Sore	
			Hasil Survey		Hasil Survey		Hasil Survey	
			Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan	Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan	Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan
1	Bekasi	BKS	08.13	08.28	13.41	13.56	18.24	18.39
2	Kranji	KRI	08.30	08.30	13.58	14.01	18.33	18.33
3	Cakung	CUK	08.35	08.36	14.02	14.04	18.38	18.38
4	Klender Baru	KLDB	08.38	08.39	14.06	14.09	18.41	18.42
5	Buaran	BUA	08.41	08.41	14.13	14.13	18.44	18.44
6	Klender	KLD	08.45	08.45	14.17	14.17	18.47	18.47
7	Jatinegara	JNG	08.53	08.53	14.25	14.25	18.53	18.53
8	Pondok Jati	POK	08.57	08.58	14.29	14.29	18.57	18.57
9	Kramat	KMT	09.00	09.00	14.31	14.31	19.00	19.00
10	Gang Sentiong	GST	09.02	09.02	14.33	14.33	19.02	19.02
11	Pasar Senen	PSE	09.06	09.06	14.37	14.37	19.06	19.07
12	Kemayoran	KMO	09.11	09.11	14.42	14.42	19.10	19.10
13	Rajawali	RJW	09.14	09.14	14.45	14.45	19.13	19.13
14	Kampung Badaan	KPB	09.18	09.19	14.49	14.50	19.17	19.18
15	Angke	AK	09.28	09.28	14.59	14.59	19.27	19.27
16	Duri	DU	09.32	09.33	15.03	15.04	19.31	19.31
17	Tanah Abang	THB	09.40	-	15.11	-	19.39	-

Sumber : *On Train Survei*

Berdasarkan tabel 4.2 tentang waktu keberangkatan dan kedatangan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Bekasi – Tanah Abang, di waktu pagi hari dengan keberangkatan kereta pada pukul 08.28 WIB di stasiun Tanah Abang di dominasi dengan waktu keberangkatan dan kedatangan sekitar < 60 detik. Di waktu siang hari dengan keberangkatan kereta pada pukul 13.56 WIB di stasiun Tanah Abang di dominasi dengan waktu keberangkatan dan kedatangan sekitar < 60 detik. Di waktu sore hari dengan keberangkatan kereta pada pukul 18.39 WIB di stasiun Tanah Abang di dominasi dengan waktu keberangkatan dan kedatangan sekitar < 60 detik.



4.1.2 Waktu Tempuh (*Travel Time*)

Menurut (Marga D. J., 1997) Waktu tempuh adalah berapa banyak waktu yang diperlukan untuk melakukan suatu perjalanan. Waktu tempuh suatu kendaraan dapat dihitung dari waktu kendaraan tersebut sampai ke tempat tujuan dikurangi oleh waktu kendaraan tersebut berangkat dari tempat asalnya. Untuk analisa waktu tempuh Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang ini memakai data yang diperoleh dari pengamatan di atas kereta atau *on train survei* pada Kereta Rel Listrik rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang. Waktu tempuh yang ada pada dalam data survei ini sudah termasuk waktu naik dan turun penumpang dan waktu tempuh untuk masing-masing stasiun. Survei hanya dilakukan pada hari senin, jumat dan sabtu. Berikut adalah data waktu tempuh Kereta Rel Listrik (KRL) dapat dilihat pada tabel 4.3 tentang waktu tempuh (*Travel Time*) rute Tanah Abang – Bekasi dan tabel 4.4 tentang waktu tempuh (*Travel Time*) rute Bekasi – Tanah Abang.

Tabel 4.3 Waktu Tempuh (*Travel Time*) rute Tanah Abang - Bekasi

No	Stasiun	Kode Stasiun	KRL Pagi (Menit)	KRL Siang (Menit)	KRL Sore (Menit)
1	Tanah Abang	THB	0	0	0
2	Duri	DU	5	5	5
3	Angke	AK	4	2	6
4	Kampung Bondaan	KPB	7	8	5
5	Rajawali	RUW	2	3	1
6	Kemayoran	KMO	2	3	5
7	Pasar Senen	PSE	Tidak berhenti	Tidak berhenti	Tidak berhenti
8	Gang Sentiong	GST	5	4	5
9	Kramat	KMT	3	2	2
10	Pondok Jati	POK	2	2	3
11	Jatinegara	JNG	3	5	5
12	Klender	KLD	4	4	4
13	Buaran	BUA	3	2	3
14	Klender Baru	KLDB	3	2	2
15	Cakung	CUK	2	2	5
16	Kranji	KRI	6	2	3
17	Bekasi	BKS	4	3	3

Sumber : *On Train Survei*

Berdasarkan hasil analisis dari tabel 4.3 tentang waktu tempuh (*Travel Time*) rute Tanah Abang – Bekasi total waktu yang dibutuhkan untuk melintasi rute Tanah Abang – Bekasi pada pagi hari sekitar 55 menit, pada siang hari 49 menit dan pada sore hari 57 menit.

Tabel 4.4 Waktu Tempuh (*Travel Time*) rute Bekasi – Tanah Abang

No	Stasiun	Kode Stasiun	KRL Pagi (Menit)	KRL Siang (Menit)	KRL Sore (Menit)
1	Bekasi	BKS	0	0	0
2	Kranji	KRI	2	2	4
3	Cakung	CUK	5	5	5
4	Klender Baru	KLDB	2	7	3
5	Buaran	BUA	2	6	2
6	Klender	KLD	4	2	3
7	Jatinegara	JNG	8	6	6
8	Pondok Jati	POK	4	4	4
9	Kramat	KMT	2	3	3
10	Gang Sentiong	GST	2	1	2
11	Pasar Senen	PSE	4	3	4
12	Kemayoran	KMO	5	4	3
13	Rajawali	RJW	3	5	3
14	Kampung Bendaan	KPB	4	5	4
15	Angke	AK	9	9	9
16	Duri	DU	6	4	4
17	Tanah Abang	THB	7	7	8

Sumber : *On Train Survei*

Berdasarkan hasil analisis dari tabel 4.4 tentang waktu tempuh (*Travel Time*) rute Bekasi – Tanah Abang total waktu yang dibutuhkan untuk melintasi rute Bekasi – Tanah Abang pada pagi hari sekitar 1 jam 9 menit, pada siang hari 1 jam 13 menit dan pada sore hari 1 jam 7 menit.

4.1.3 Waktu Antar Stasiun (*Headway*)

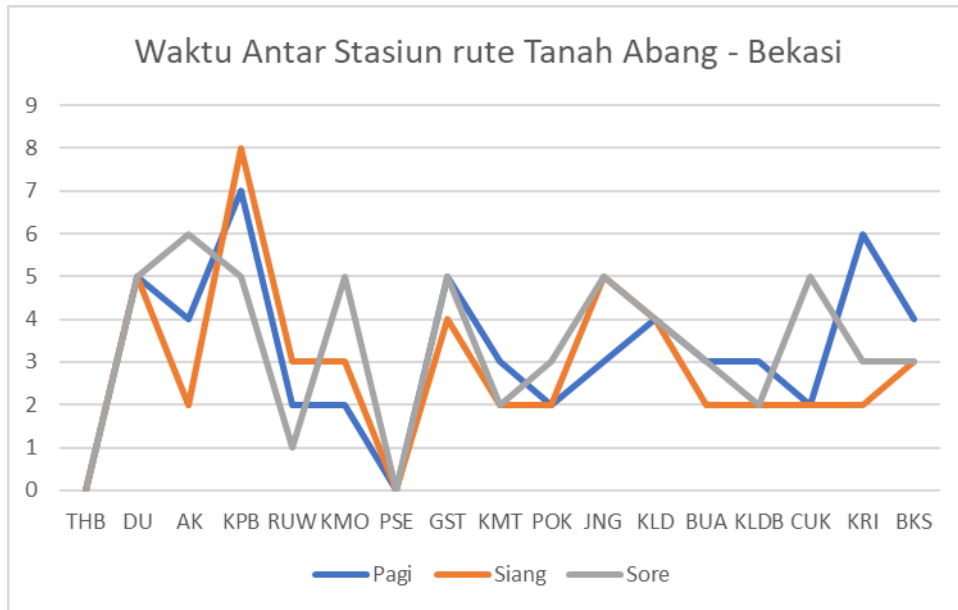
Waktu antara stasiun atau *headway* merupakan selisih waktu antara kendaraan satu dengan kendaraan lain yang berurutan di belakangnya pada satu rute yang sama (Asikin, 2001). Data primer ini didapatkan dari data survei waktu tempuh berupa waktu kedatangan Kereta Rel Listrik (KRL) pada masing-masing stasiun. Dalam analisa ini akan didapatkan waktu antara stasiun atau *headway* satu dengan stasiun lainnya ataupun berdasarkan urutan keberangkatan Kereta Rel Listrik (KRL) yang akan ditinjau. Berikut adalah data waktu antara stasiun atau *headway* Kereta Rel Listrik (KRL) dapat dilihat pada tabel 4.5 tentang waktu antara (*headway*) rute Tanah Abang – Bekasi

Tabel 4.5 Waktu Antara (Headway) rute Tanah Abang – Bekasi

No	Stasiun	Kode Stasiun	KRL Pagi		KRL Siang		KRL Sore	
			Waktu Antar Stasiun (Menit)	Waktu Naik Turun Penumpang (Menit)	Waktu Antar Stasiun (Menit)	Waktu Naik Turun Penumpang (Menit)	Waktu Antar Stasiun (Menit)	Waktu Naik Turun Penumpang (Menit)
1	Tanah Abang	THB	0	1	0	1	0	1
2	Duri	DU	5	1	5	1	5	1
3	Angke	AK	4	<1	2	1	6	1
4	Kampung Bondaan	KPB	7	3	8	1	5	2
5	Rajawali	RUW	2	1	3	<1	1	<1
6	Kemayoran	KMO	2	<1	3	1	5	<1
7	Pasar Senen	PSE	Tidak berhenti	Tidak berhenti	Tidak berhenti	Tidak berhenti	Tidak berhenti	Tidak berhenti
8	Gang Sentiong	GST	5	<1	4	1	5	<1
9	Kramat	KMT	3	<1	2	<1	2	<1
10	Pondok Jati	POK	2	<1	2	<1	3	<1
11	Jatinegara	JNG	3	<1	5	3	5	1
12	Klender	KLD	4	<1	4	1	4	<1
13	Buaran	BUA	3	<1	2	<1	3	<1
14	Klender Baru	KLDB	3	<1	2	1	2	<1
15	Cakung	CUK	2	<1	2	1	5	<1
16	Kranji	KRI	6	<1	2	1	3	1
17	Bekasi	BKS	4	0	3	0	3	0

Sumber : On Train Survei

Pada Tabel 4.6 menunjukkan waktu antara rute dari stasiun Bekasi menuju stasiun Tanah Abang. Dapat dilihat bahwa waktu antar stasiun Kereta Rel Listrik (KRL) rute Bekasi – Tanah Abang pada pagi, siang dan sore waktu antara paling lama 9 menit. Sedangkan untuk waktu antara paling cepat pada pagi, siang dan sore yaitu 2 menit.



Gambar 4.1 Grafik Antar Stasiun rute Tanah Abang – Bekasi

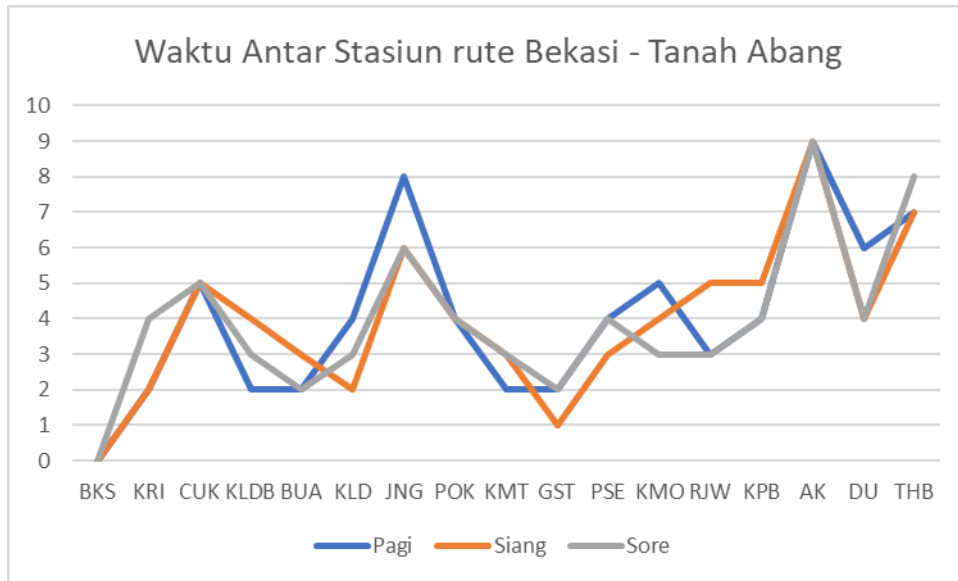
Dari tabel 4.5 dan gambar 4.1 bisa dilihat bahwa waktu tempuh rata-rata antar satu stasiun ke satu stasiun lainnya untuk *travel time* Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi adalah 3 menit 23 detik untuk pagi, 2 menit 88 detik untuk siang hari dan 3 menit 35 detik untuk sore hari.

Tabel 4.6 Waktu Antara (Headway) rute Bekasi – Tanah Abang

No	Stasiun	Kode Stasiun	KRL Pagi		KRL Siang		KRL Sore	
			Waktu Antar Stasiun (menit)	Waktu Naik Turun Penumpang (menit)	Waktu Antar Stasiun (menit)	Waktu Naik Turun Penumpang (menit)	Waktu Antar Stasiun (menit)	Waktu Naik Turun Penumpang (menit)
1	Bekasi	BKS	0	4	0	4	0	4
2	Kranji	KRI	2	<1	2	<1	4	<1
3	Cakung	CUK	5	1	5	<1	5	<1
4	Klender Baru	KLDB	2	1	7	6	3	1
5	Buaran	BUA	2	<1	6	5	2	<1
6	Klender	KLD	4	<1	2	2	3	<1
7	Jatinegara	JNG	8	<1	6	<1	6	<1
8	Pondok Jati	POK	4	<1	4	<1	4	<1
9	Kramat	KMT	2	<1	3	1	3	<1
10	Gang Sentiong	GST	2	<1	1	1	2	<1
11	Pasar Senen	PSE	4	<1	3	1	4	1
12	Kemayoran	KMO	5	<1	4	<1	3	<1
13	Rajawali	RJW	3	<1	5	<1	3	<1
14	Kampung Bendaan	KPB	4	1	5	<1	4	1
15	Angke	AK	9	<1	9	1	9	<1
16	Duri	DU	6	1	4	1	4	<1
17	Tanah Abang	THB	7	0	7	0	8	0

Sumber : *On Train Survei*

Pada Tabel 4.6 menunjukkan waktu antara rute dari stasiun Bekasi menuju stasiun Tanah Abang. Dapat dilihat bahwa waktu antar stasiun Kereta Rel Listrik (KRL) rute Bekasi – Tanah Abang pada pagi, siang dan sore waktu antara paling lama 9 menit. Sedangkan untuk waktu antara paling cepat pada pagi, siang dan sore yaitu 2 menit.



Gambar 4.2 Grafik Antar Stasiun rute Bekasi – Tanah Abang

Dari gambar 4.2 di atas bisa dilihat bahwa waktu tempuh rata-rata antar satu stasiun ke satu stasiun lainnya untuk *travel time* Kereta Rel Listrik (KRL) untuk rute Bekasi – Tanah Abang adalah 4 menit 05 detik untuk pagi hari, 4 menit 29 detik untuk siang hari dan 3 menit 94 detik untuk sore hari.

4.1.4 Data Volume Penumpang KRL

Data volume penumpang yang digunakan untuk mencari jumlah sampel dalam hal ini jumlah sampel responden yang akan diminta untuk mengisi kuesioner untuk uji analisa kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT Kereta *Commuter* Indonesia. Data volume penumpang ini didapatkan dari PT Kereta *Commuter* Indonesia pada tahun 2023 dimulai dari bulan Januari - April. Berikut data volume penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dapat dilihat pada tabel 4.7 dan gambar 4.3.

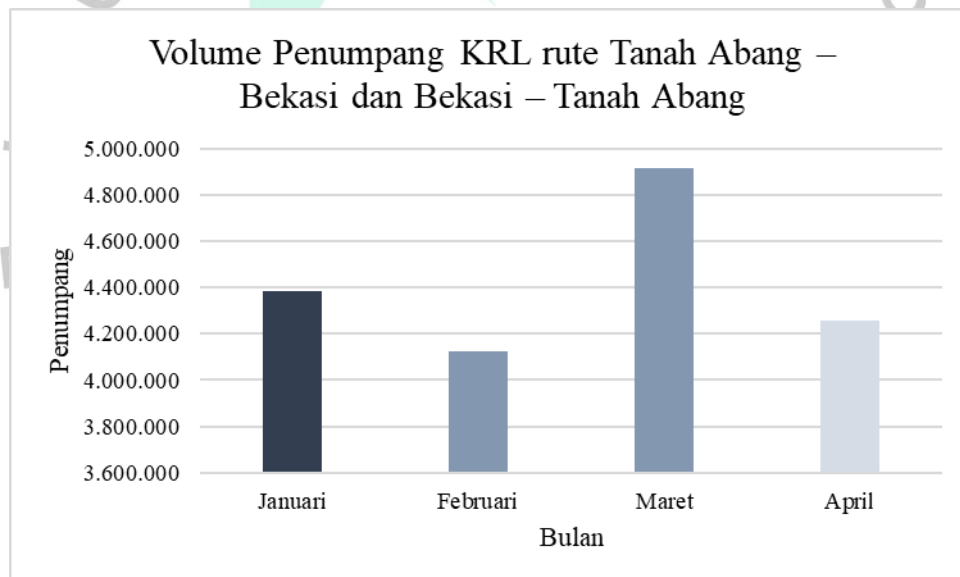
Tabel 4.7 Volume Penumpang KRL rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang

Stasiun	Kode Stasiun	2023				Total
		Januari	Februari	Maret	April	
Tanah Abang	THB	1.214.560	1.182.594	1.482.402	1.311.643	5.191.199
Duri	DU	271.310	245.457	277.351	246.920	1.041.038
Angke	AK	197.243	174.794	197.722	163.110	732.869
Kampung Bondaan	KPB	141.229	131.631	144.891	115.306	533.057
Rajawali	RUW	58.813	57.724	65.487	48.135	230.159
Kemayoran	KMO	117.133	108.426	122.309	102.300	450.168
Pasar Senen	PSE	139.430	120.706	134.459	166.635	561.230
Gang Sentiong	GST	63.979	59.037	69.055	64.126	256.197

Stasiun	Kode Stasiun	2023				Total
		Januari	Februari	Maret	April	
Kramat	KMT	56.948	53.800	60.635	48.558	219.941
Pondok Jati	POK	29.198	26.597	29.382	26.863	112.040
Jatinegara	JNG	216.347	195.774	225.859	207.644	845.624
Klender	KLD	208.829	194.225	217.540	188.612	809.206
Buaran	BUA	191.971	174.370	202.903	174.545	743.789
Klender Baru	KLDB	199.713	180.059	208.560	180.426	768.758
Cakung	CUK	255.528	232.320	260.192	226.052	974.092
Kranji	KRI	324.813	294.368	336.598	298.920	1.254.699
Bekasi	BKS	699.572	691.371	880.293	689.828	2.961.064
Total		4.386.616	4.123.253	4.915.638	4.259.623	
Rata - rata		4.421.283				

Sumber : PT Kereta Commuter Indonesia

Dari Tabel 4.7 tentang volume penumpang KRL rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dapat dilihat bahwa rata – rata volume penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang pada bulan Januari – April yaitu 4.421.283 orang.



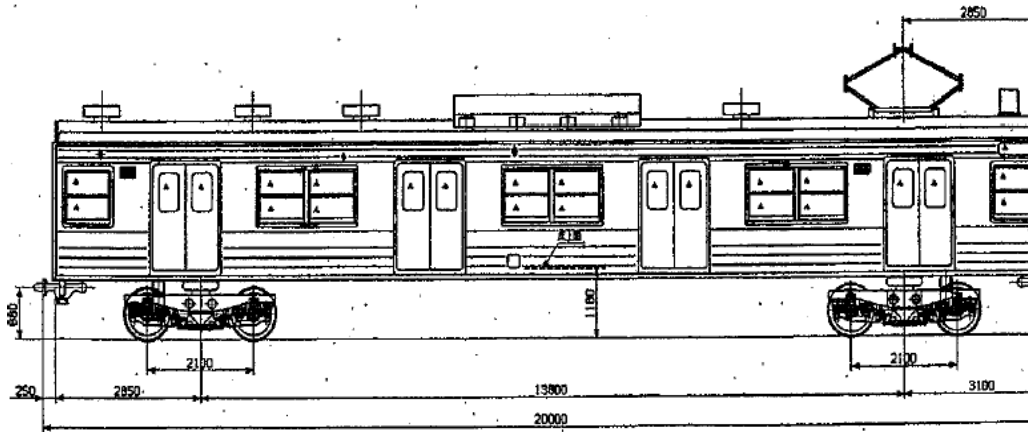
Gambar 4. 3 Volume Penumpang KRL rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang Tahun 2023 (Sumber : PT Kereta Commuter Indonesia)

Dari gambar 4.3 tentang volume penumpang KRL rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang tahun 2023 dapat dilihat bahwa volume terbanyak untuk rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang pada bulan Maret sebesar 4.915.638 orang dan volume terendah pada bulan Februari sebesar 4.123.253.

4.1.5 Data Kapasitas Gerbong

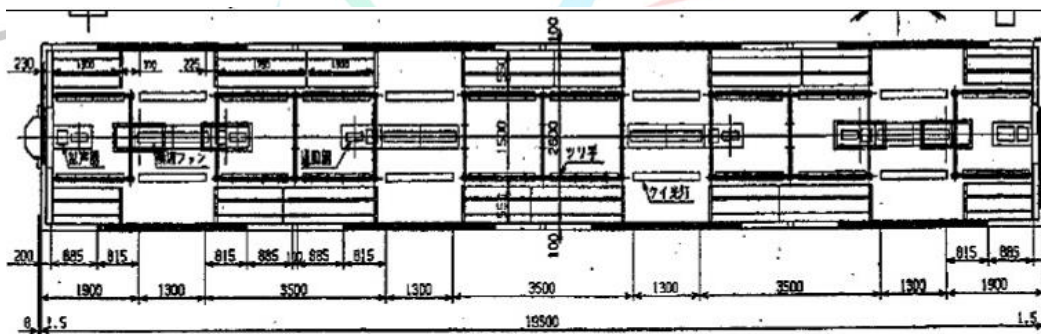
Kapasitas gerbong dapat diketahui dari pengukuran dimensi tempat duduk maupun tempat berdiri pada Kereta Rel Listrik. Berikut dimensi gerbong Kereta Rel

Listrik (KRL) dapat dilihat pada gambar 4.4 Tampak Samping Gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) , gambar 4.5 Tampak Atas Denah Gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) dan gambar 4.6 Tampak Atas Denah Gerbong Kereta Rel Listrik (KRL).



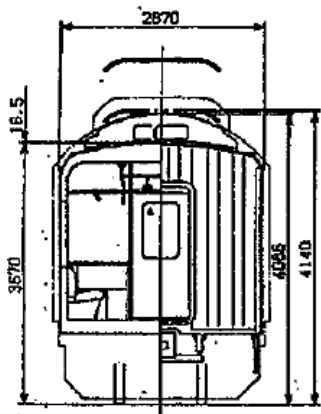
Gambar 4. 4 Tampak Samping Gerbong Kereta Rel Listrik (KRL)
(Sumber : PT Kereta *Commuter* Indonesia)

Berdasarkan sumber dari PT. KCI terkait dengan gambar 4.4 tentang tampak samping gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) bahwa panjang satu gerbong Kereta Rel Listrik 20 m, mempunyai empat pintu dengan jenis pintu *double*, mempunyai dua roda penggerak dengan tinggi 1.18 m dan lebar 2.1 m, jarak antara roda penggerak satu dengan yang lain 13.5 m.



Gambar 4. 5 Tampak Atas Denah Gerbong Kereta Rel Listrik (KRL)
(Sumber : PT Kereta *Commuter* Indonesia)

Berdasarkan sumber dari PT. KCI terkait dengan gambar 4.5 bahwa lebar untuk satu gerbong Kereta Rel Listrik 2.8 m, mempunyai 8 pintu keluar masuk dengan lebar pintu gerbong 1.3 m mempunyai beberapa zona tempat duduk meliputi tempat duduk biasa dan tempat duduk prioritas.



kapasit	144 orang	Motor	TYPE	M
Tempat duduk	54		No	
Berat	36.2 ton	Rasio roda gigi	1: 6,0	
konversi		4.5	Control metode	
	langit	3.5		
Tipe gerbong	DT 50	Control device		CS 57
Kecepatan maks	100Km/hr			
Motor listrik 1 phase	Output	960 Kw	Metode rem	Komb regen perint rem u lansu
	Pull force	8870 Kg	Cooling unit	Type AU75
	kecepatan	39 Km/hr	Other	
Tegangan	1500 v	Produksi thn	Th 19	

Gambar 4. 6 Potongan dan Kapasitas Gerbong Kereta Rel Listrik (KRL)

(Sumber : PT. KCI)

Berdasarkan gambar 4.6 tentang potongan dan kapasitas gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) terkait dengan potongan dan kapasitas gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) bahwa untuk kapasitas satu gerbong dapat menampung 144 penumpang dengan gambar potongan yang menampilkan pintu yang digunakan untuk konektivitas satu gerbong dengan gerbong lain.

Terkait dengan area tempat duduk dan pegangan bagi penumpang didapatkan pengukuran pada satu tempat duduk biasa, satu tempat duduk prioritas serta satu tempat pegangan untuk berdiri. Pengukuran dilakukan hanya satu gerbong karena telah mewakili untuk gerbong yang lain, yang mana tipe tempat duduk biasa, prioritas, dan pegangan untuk berdiri mempunyai ukuran yang tipikal pada setiap gerbong. Berikut data tempat duduk biasa, prioritas dan pegangan untuk berdiri dapat dilihat pada tabel 4.8 tentang tempat duduk biasa dan tempat duduk prioritas dan tabel 4.9 tentang tempat pegangan berdiri.

Tabel 4. 8 Tempat Duduk Biasa dan Tempat Duduk Prioritas

Tempat Duduk (Seat)				
Keterangan	Tempat Duduk Biasa		Tempat Duduk Prioritas	
Panjang	0.557	m	0.557	m
Lebar	3.5	m	1.5	m
Jumlah	6	Seat	4	Seat

(Sumber : On Train Survey)

Tempat duduk yang didapatkan hasil observasi ukuran untuk satu tempat duduk biasa mempunyai panjang 3 m dan lebar 0.557 m sedangkan untuk satu tempat duduk prioritas mempunyai panjang 1.5 m dan lebar 0.557 m.

Tabel 4. 9 Tempat Pegangan Berdiri
Tempat Pegangan Berdiri

Keterangan	Dimensi	Satuan
Panjang	0.80	m
Jarak Antar Pegangan	30	cm
Jumlah	88	buah

(Sumber : *On Train Survey*)

Tempat pegangan yang didapatkan dari hasil observasi untuk satu pegangan berdiri mempunyai panjang 0.80 m dan jarak antar pegangan satu dengan yang lain 30 cm.

4.1.6 Kenyamanan Tempat Duduk dan Tempat Berdiri

Kenyamanan tempat duduk dan tempat berdiri untuk KRL rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang, salah satunya berdasarkan data dari tabel 4.8 dan tabel 4.9.

1) Kenyamanan tempat duduk

Untuk mendapatkan dimensi kenyamanan tempat duduk pada KRL rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang, dapat menggunakan persamaan 2.3. Berikut di bawah ini merupakan perhitungan dari kenyamanan tempat duduk dengan standar kenyamanan 0,35 – 0,50 $m^2/ space$.

$$r = \frac{((3.5 \times 0.557) \times 6) + ((1.5 \times 0.557) \times 4)}{(8 \times 6) + (3 \times 4)} = 0.25 \text{ } m^2/ \text{ space.}$$

Kenyamanan tempat duduk penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang tidak memenuhi dengan standar kenyamanan yaitu 0,35 – 0,50 $m^2/ space$. Karna hasil yang didapatkan $< 0,35 \text{ } m^2/ space$.

2) Kenyamanan tempat berdiri

Untuk mendapatkan dimensi kenyamanan tempat duduk pada KRL rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang, dapat menggunakan persamaan 2.4. Berikut di bawah ini merupakan perhitungan dari kenyamanan tempat berdiri dengan standar kenyamanan 0,20 – 0,25 $m^2/ space$.

$$\sigma = \frac{0.30 (0.8 \times 88)}{88} = 0.24 \text{ m}^2/\text{space}.$$

Kenyamanan tempat berdiri penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) memenuhi dengan standar kenyamanan yaitu lebih dari $0.25 \text{ m}^2/\text{space}$.

4.2 Uji Data Kuesioner

4.2.1 Data Kuesioner Pelayanan

Kuesioner pelayanan ini berisikan tentang pertanyaan – pertanyaan yang dapat digunakan untuk menganalisa kepuasan para pengguna terhadap pelayanan. Ukuran sampel responden yang digunakan dalam menyebarkan Kuesioner dalam analisa ini dihitung menggunakan metode slovin yaitu untuk menentukan ukuran sampel minimal. Dalam menentukan sampel harus menentukan nilai taraf signifikan atau tingkat kesalahan yang dapat di tolerir yaitu 10%. Selain menentukan ukuran sampel maka diperlukan pula jumlah populasi yang akan di analisa, dalam hal ini adalah volume penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang yang dapat dilihat pada tabel 4.1 dan tabel 4.2. Dalam menghitung rumus slovin dapat menggunakan persamaan 2.10 penentuan ukuran sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{4.386.616}{1+(4.386.616 \times (0.01)^2)}$$

$$n = 99,997 \approx 100 \text{ responden}$$

Dari hasil perhitungan menggunakan persamaan slovin didapatkan jumlah sampel responden pada bulan Januari sebanyak 99,97 yang di bulatkan menjadi 100 responden.

4.2.2 Pengujian Sampel

1) Pengujian Validitas

Pengujian validitas ini dilakukan masing–masing pada dua bagian Kuesioner yang terdapat 18 item pertanyaan. Bagian pertama pada Kuesioner mengukur tingkat kinerja sedangkan pada bagian kedua mengukur tingkat kepentingan atau harapan kualitas pelayanan yang

diinginkan. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara satu item dengan item keseluruhan dengan menggunakan rumus korelasi atau *person product moment* (r), dari hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 4.10

Tabel 4. 10 Distribusi Nilai r tabel Signifikasi 5% dan 10%

N	The Level Of Significance		N	The Level Of Significance	
	5%	10%		5%	10%
3	0.997	0.999	30	0.361	0.463
4	0.950	0.990	35	0.334	0.430
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	50	0.279	0.361
12	0.576	0.708	60	0.254	0.330
13	0.553	0.684	70	0.235	0.306
14	0.532	0.661	80	0.220	0.286
15	0.514	0.641	90	0.207	0.267
20	0.444	0.561	100	0.195	0.256

Sumber : spssindonesia.com

Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang diperoleh $df = 100$ dan nilai taraf signifikasinya 10%, maka didapatkan r tabel 0.256. Jika r tabel $>$ r hitung maka pertanyaan tersebut tidak valid sedangkan r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan tersebut valid dan bisa melanjutkan uji selanjutnya. Berikut ini tabel 4.11 hasil uji validitas kinerja dan harapan KRL dengan menggunakan *software* IBM SPSS 29.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kinerja dan Harapan Kereta Rel Listrik (KRL)

No	Pertanyaan	r Hitung Kinerja	r Hitung Harapan	r Tabel	Status
1	P1	0.408	0.903	0.256	Valid
2	P2	0.504	0.733	0.256	Valid
3	P3	0.701	0.883	0.256	Valid
4	P4	0.293	0.689	0.256	Valid
5	P5	0.560	0.818	0.256	Valid
6	P6	0.990	0.621	0.256	Valid
7	P7	0.641	0.866	0.256	Valid
8	P8	0.793	0.835	0.256	Valid
9	P9	0.734	0.851	0.256	Valid
10	P10	0.583	0.858	0.256	Valid
11	P11	0.742	0.948	0.256	Valid
12	P12	0.825	0.932	0.256	Valid
13	P13	0.573	0.943	0.256	Valid
14	P14	0.734	0.867	0.256	Valid
15	P15	0.653	0.907	0.256	Valid
16	P16	0.778	0.887	0.256	Valid

No	Pertanyaan	r Hitung Kinerja	r Hitung Harapan	r Tabel	Status
17	P17	0.690	0.767	0.256	Valid
18	P18	0.399	0.865	0.256	Valid

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa masing-masing r hitung $>$ r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dari Kuesioner kinerja dan harapan adalah valid dan mampu mengukur tingkat kinerja Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang.

2) Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan pada masing-masing di dua bagian Kuesioner yang terdapat 18 item pertanyaan yaitu bagian pertama pada kuesioner mengukur tingkat kinerja sedangkan pada bagian kedua mengukur tingkat kepentingan atau harapan kualitas pelayanan yang diinginkan. Pengujian ini dilakukan untuk mengukur konsistensi alat ukur, apakah alat ukur dapat digunakan dan dapat diandalkan, dan memiliki hasil yang konsisten ketika pengujian dilakukan berulang-ulang. Hasil perhitungan akan dibandingkan dengan nilai r tabel dapat dilihat pada tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kinerja dan Harapan Kereta Rel Listrik (KRL).

Dengan jumlah responden sebanyak 100 maka $df = 100$ dan taraf signifikansi 10%, maka didapatkan r tabel dengan menggunakan *alpha cronbach* yang proses perhitungannya dengan menggunakan IBM SPSS 29. Jika 0.00 – 0.20 maka tidak reliabel, 0.21 – 0.50 kurang reliabel, 0.51 – 0.60 cukup reliabel, 0.61 – 0.80 reliabel dan 0.81 – 1.00 sangat reliabel. Berikut di bawah ini merupakan hasil perhitungan uji reliabilitas, di mana X1 adalah kinerja dan X2 adalah harapan.

Tabel 4. 12 Hasil keluaran SPSS Pengujian Reliabilitas Tingkat Harapan dan Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,954	36

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Status
X1.1	146,97	223,895	,314	,956	Sangat reliabel

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Status
X1.2	146,33	225,402	,521	,953	Sangat reliabel
X1.3	146,57	221,633	,577	,953	Sangat reliabel
X1.4	146,93	230,754	,122	,956	Sangat reliabel
X1.5	146,70	224,079	,522	,953	Sangat reliabel
X1.6	146,53	232,740	,039	,956	Sangat reliabel
X1.7	146,50	226,259	,679	,953	Sangat reliabel
X1.8	146,60	220,869	,522	,954	Sangat reliabel
X1.9	146,73	222,685	,535	,953	Sangat reliabel
X1.1 0	146,40	227,283	,388	,954	Sangat reliabel
X1.1 1	146,87	220,947	,441	,955	Sangat reliabel
X1.1 2	146,53	221,292	,615	,953	Sangat reliabel
X1.1 3	146,47	225,154	,458	,954	Sangat reliabel
X1.1 4	146,40	221,903	,590	,953	Sangat reliabel
X1.1 5	146,57	224,875	,416	,954	Sangat reliabel
X1.1 6	146,50	222,328	,646	,953	Sangat reliabel
X1.1 7	146,63	223,482	,493	,954	Sangat reliabel
X1.1 8	146,80	222,234	,400	,955	Sangat reliabel
X2.1	146,07	217,720	,859	,951	Sangat reliabel
X2.2	145,83	223,247	,639	,953	Sangat reliabel
X2.3	146,03	216,309	,798	,951	Sangat reliabel
X2.4	146,20	221,407	,477	,954	Sangat reliabel
X2.5	146,17	221,109	,633	,953	Sangat reliabel
X2.6	145,87	222,947	,580	,953	Sangat reliabel

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Status
X2.7	146,13	217,775	,799	,951	Sangat reliabel
X2.8	146,10	216,990	,772	,952	Sangat reliabel
X2.9	146,10	218,714	,742	,952	Sangat reliabel
X2.10	146,00	220,207	,792	,952	Sangat reliabel
X2.11	146,07	216,547	,850	,951	Sangat reliabel
X2.12	146,10	217,679	,796	,951	Sangat reliabel
X2.13	146,03	215,620	,894	,951	Sangat reliabel
X2.14	146,00	216,276	,859	,951	Sangat reliabel
X2.15	145,83	217,316	,833	,951	Sangat reliabel
X2.16	146,03	219,275	,769	,952	Sangat reliabel
X2.17	146,03	217,826	,780	,952	Sangat reliabel
X2.18	145,87	217,568	,809	,951	Sangat reliabel

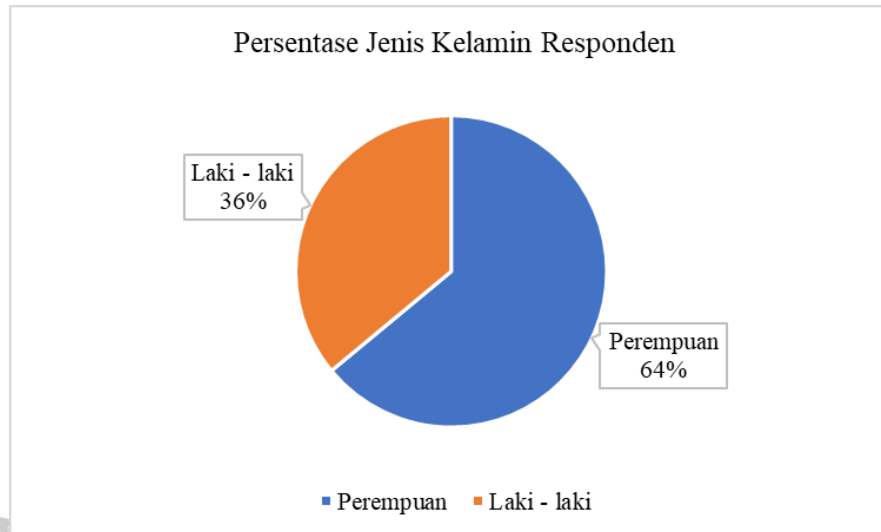
Dari tabel 4.12 dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas adalah dari nilai r hitung yang ditentukan, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dari Kuesioner kinerja dan harapan adalah sangat reliabilitas atau item pertanyaan bersifat konsisten dan dapat diandalkan.

4.3 Analisa Kepuasan Berdasarkan Kuesioner

1) Data Umum Responden

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

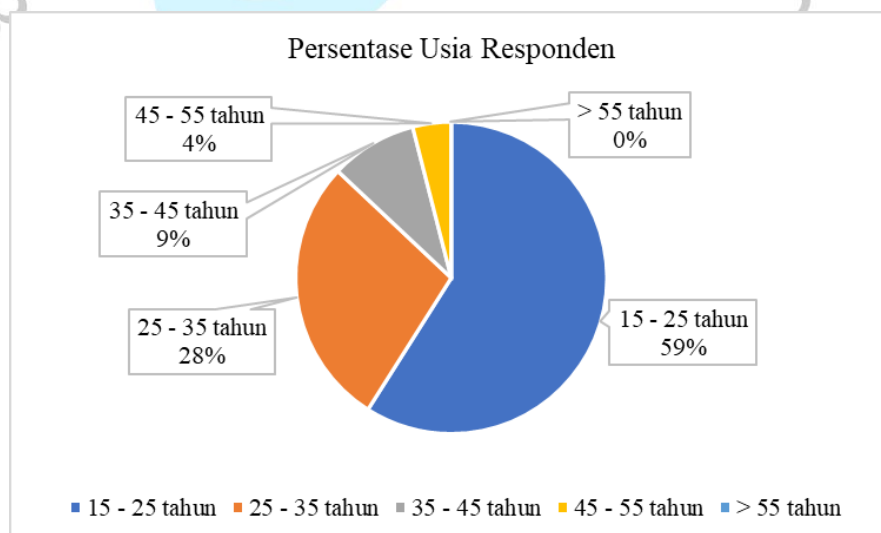
Dari total 100 orang responden dapat didistribusikan bahwa terdapat 36 responden dengan persentase 36% berjenis kelamin laki-laki dan 64 responden dengan persentase 64% berjenis kelamin perempuan, maka dalam penelitian ini responden di dominasi oleh perempuan. Distribusi jenis kelamin responden penumpang dapat dilihat pada gambar 4.7 tentang persentase jenis kelamin responden.



Gambar 4. 7 Persentase Jenis Kelamin Responden

b. Responden berdasarkan usia

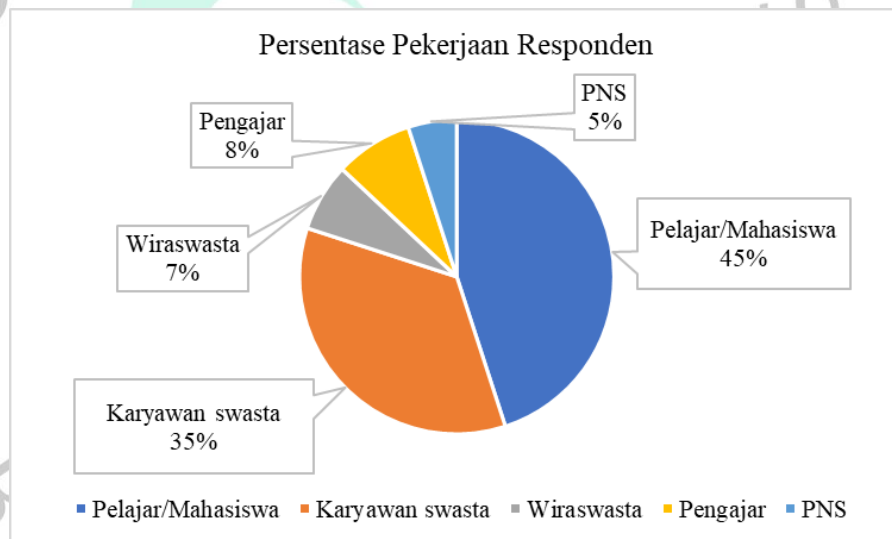
Dari total 100 orang responden dapat didistribusikan menjadi 5 (lima) kelompok usia yaitu usia 15-25 tahun sebanyak 59 responden dengan persentase 59%, usia 25-35 tahun sebanyak 28 responden dengan persentase 28%, usia 35-45 tahun sebanyak 9 responden dengan persentase 9%, usia 45-55 tahun sebanyak 4 responden dengan persentase 4% dan usia > 55 tahun sebanyak 0 responden dengan persentase 0%, maka dalam penelitian ini yang di dominasi responden yang berusia 15-25 tahun. Distribusi jenis kelamin responden penumpang dapat dilihat pada gambar 4.8 tentang persentase usia responden.



Gambar 4. 8 Persentase Usia Responden

c) Responden berdasarkan pekerjaan

Dari total 100 orang responden dapat didistribusikan bahwa terdapat 100 orang responden dapat didistribusikan menjadi 5 (lima) kelompok pekerjaan yaitu sebanyak 45 responden dengan persentase 45% adalah pelajar/mahasiswa, sebanyak 35 responden dengan persentase 35% adalah karyawan swasta, sebanyak 8 responden dengan persentase 8% adalah pengajar, sebanyak 7 responden dengan persentase 7% adalah wiraswasta dan sebanyak 5 responden dengan persentase 5% adalah PNS, maka dalam penelitian ini di dominasi responden pelajar/mahasiswa. Distribusi pekerjaan responden dapat dilihat pada gambar 4.9 persentase pekerjaan responden.

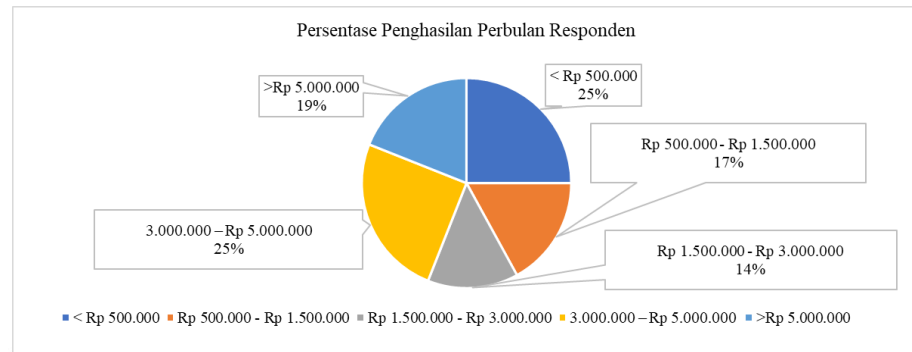


Gambar 4. 9 Persentase Pekerjaan Responden

d) Responden berdasarkan penghasilan per bulan

Dari total 100 responden dapat didistribusikan menjadi 5 (lima) kelompok pendapatan di antaranya yaitu sebanyak 25 responden dengan persentase 25% berpenghasilan <Rp 500.000, sebanyak 17 responden dengan persentase 17% berpenghasilan Rp 500.000,- – Rp 1.500.000, sebanyak 14 dengan persentase 14% responden berpenghasilan Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000, sebanyak 25 dengan persentase 25% responden berpenghasilan 3.000.000 – Rp 5.000.000 dan sebanyak 19 responden dengan persentase 19% berpenghasilan >Rp 5.000.000, maka dalam penelitian ini di dominasi yang

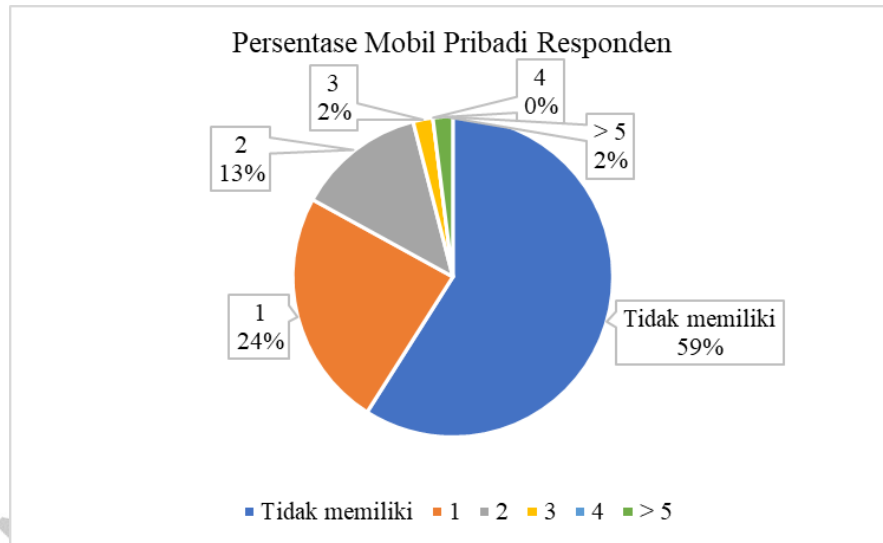
berpenghasilan <RP 500.000 dan 3.000.000 – Rp 5.000.000. Distribusi pekerjaan responden dapat dilihat pada gambar 4.10 tentang persentase penghasilan per bulan responden.



Gambar 4. 10 Persentase Penghasilan Per bulan

e) Responden berdasarkan jumlah kendaraan roda empat

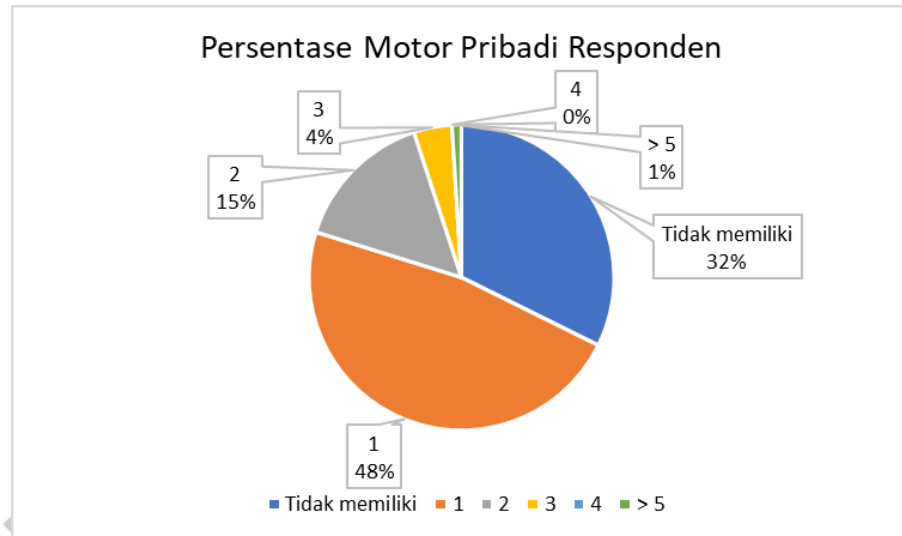
Dari total 100 responden dapat didistribusikan menjadi 5 (lima) kelompok jenis kepemilikan kendaraan roda 4 (empat) di antaranya yaitu sebanyak 59 responden dengan persentase 59% tidak memiliki, sebanyak 24 responden dengan persentase 24% memiliki 1 mobil saja, sebanyak 13 responden dengan persentase 13% memiliki 2 mobil saja, sebanyak 2 responden dengan persentase 2% memiliki 3 mobil sebanyak 0 responden dengan persentase 0% memiliki 4 mobil saja dan sebanyak 2 responden dengan persentase 2% memiliki >5 mobil, maka dalam penelitian ini di dominasi responden yang tidak memiliki mobil. Distribusi pekerjaan responden dapat dilihat pada gambar 4.11 tentang persentase mobil pribadi responden.



Gambar 4. 11 Persentase Mobil Pribadi Responden

f) Responden berdasarkan jumlah kendaraan roda dua

Dari total 100 responden dapat didistribusikan menjadi 5 (lima) kelompok jenis kepemilikan kendaraan roda 2 (dua) di antaranya yaitu sebanyak 33 responden dengan persentase 33% tidak memiliki, sebanyak 47 responden dengan persentase 47% memiliki 1 motor saja, sebanyak 15 responden dengan persentase 15% memiliki 2 motor saja, sebanyak 4 responden dengan persentase 4% memiliki 3 motor sebanyak 0 responden dengan persentase 0% memiliki 4 motor saja dan sebanyak 1 responden dengan persentase 1% memiliki >5 motor, maka dalam penelitian ini di dominasi responden yang hanya memiliki 1 motor. Distribusi pekerjaan responden dapat dilihat pada gambar 4.12 tentang persentase motor pribadi responden.

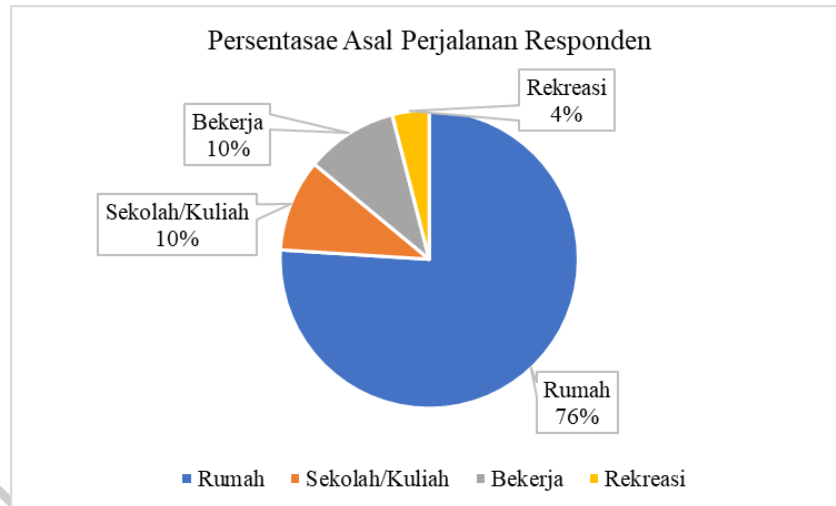


Gambar 4. 12 Persentase Motor Pribadi

2) Data Perjalanan saat Survei

a. Responden berdasarkan asal perjalanan

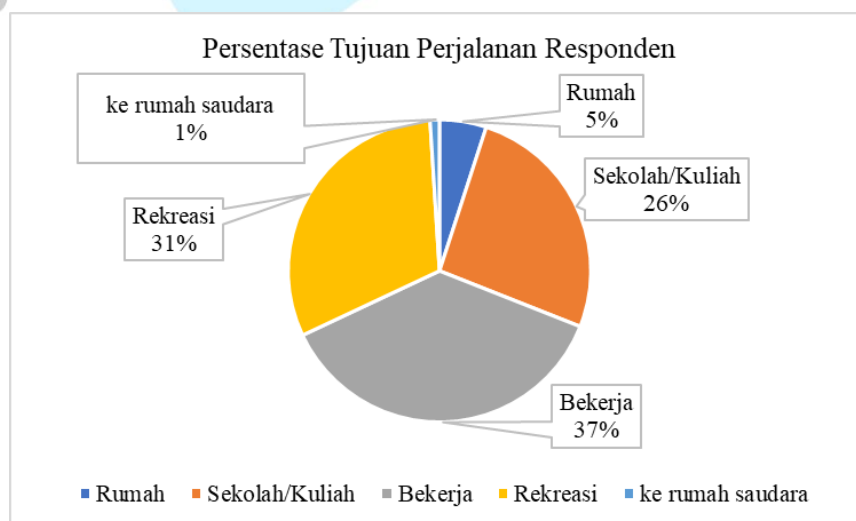
Dari total 100 orang responden dapat didistribusikan menjadi 4 (empat) kelompok asal perjalanan di antaranya yaitu sebanyak 76 responden dengan persentase 76% melakukan perjalanan dari rumah, 10 responden dengan persentase 10% melakukan perjalanan dari sekolah/kuliah, sebanyak 10 responden dengan persentase 10% melakukan perjalanan dari tempat kerja dan sebanyak 4 responden dengan persentase 4% melakukan perjalanan dari tempat rekreasi, maka dalam penelitian ini di dominasi responden yang melakukan perjalanan dari rumah. Distribusi asal perjalanan responden dapat dilihat pada gambar 4.13 tentang persentase asal perjalanan responden.



Gambar 4. 13 Persentase Asal Perjalanan Responden

b. Responden berdasarkan tujuan perjalanan

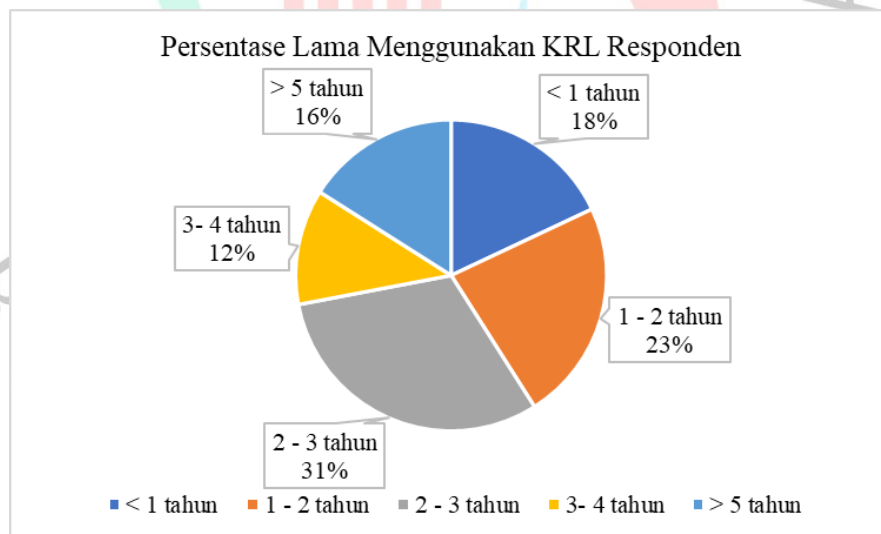
Dari total 100 orang responden dapat didistribusikan menjadi 5 (lima) kelompok tujuan perjalanan di antaranya yaitu sebanyak 37 responden dengan persentase 37% melakukan perjalanan untuk bekerja, sebanyak 31 responden dengan persentase 31% melakukan perjalanan untuk rekreasi, sebanyak 26 responden dengan persentase 26% melakukan perjalanan untuk sekolah/kuliah, dan sebanyak 1 responden dengan persentase 1% melakukan perjalanan untuk berkunjung ke rumah saudara, maka dalam penelitian ini di dominasi responden yang melakukan tujuan perjalanan untuk bekerja. Distribusi tujuan perjalanan responden dapat dilihat pada gambar 4.14 tentang persentase tujuan perjalanan responden.



Gambar 4. 14 Persentase Tujuan Perjalanan Responden

c. Responden berdasarkan lama menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL)

Dari total 100 orang responden dapat didistribusikan menjadi 5 (lima) kelompok lama menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) di antaranya yaitu sebanyak 18 responden dengan persentase 18% lama menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) <1 tahun, sebanyak 23 responden dengan persentase 23% lama menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) 1-2 tahun, sebanyak 31 responden dengan persentase 31% lama menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) 2-3 tahun, sebanyak 12 responden dengan persentase 12% lama menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) 3-4 tahun dan sebanyak 16 responden dengan persentase 16% lama menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) >5 tahun, maka dalam penelitian ini di dominasi responden yang lama menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) 2-3 tahun. Distribusi tujuan perjalanan responden dapat dilihat pada gambar 4.15 tentang persentase lama responden menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL).

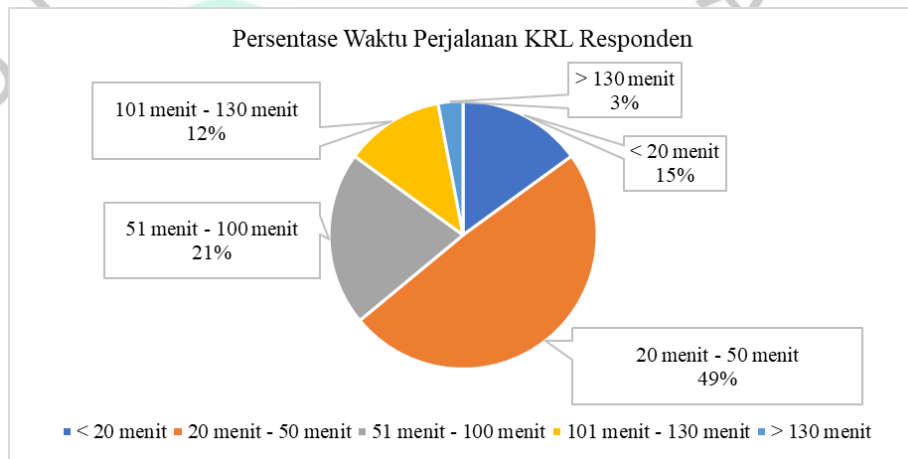


Gambar 4. 15 Persentase Lama Menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL)

d. Responden berdasarkan lama waktu perjalanan menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL)

Dari total 100 orang responden dapat didistribusikan menjadi 5 (lima) kelompok lama waktu perjalanan menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) di antaranya yaitu sebanyak 49 responden dengan persentase 49% melakukan perjalanan setiap hari selama 20-50 menit, sebanyak 21 responden dengan

persentase 21% melakukan perjalanan setiap hari selama 51-100 menit, sebanyak 15 responden dengan persentase 15% melakukan perjalanan setiap hari selama < 20 menit, sebanyak 12 responden dengan persentase 12% melakukan perjalanan setiap hari selama 101-130 menit, sebanyak 3 responden dengan persentase 3% melakukan perjalanan setiap hari selama > 130 menit, maka dalam penelitian ini didominasi responden dengan waktu melakukan perjalanan selama 20 menit – 50 menit. Distribusi lama waktu perjalanan menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) responden dapat dilihat pada gambar 4.16 tentang persentase lama waktu perjalanan responden menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL).

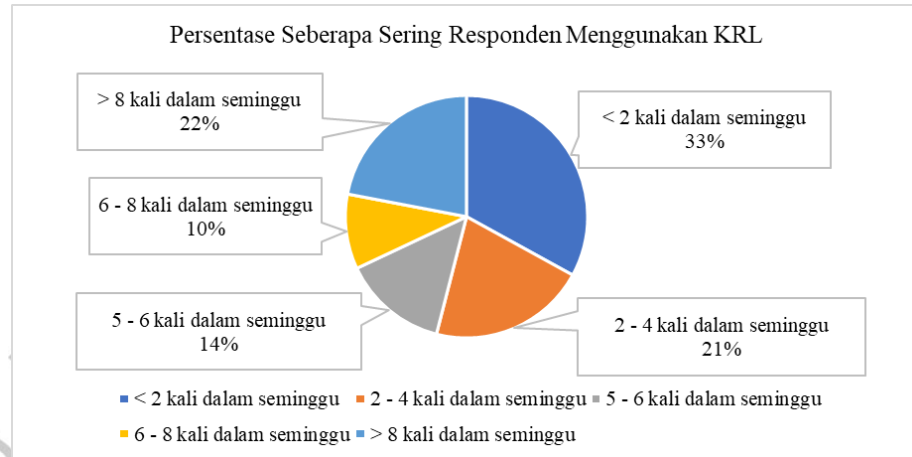


Gambar 4. 16 Persentase Waktu Perjalanan KRL

e. Responden berdasarkan seberapa sering menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL)

Dari total 100 orang responden dapat didistribusikan menjadi 5 (lima) kelompok menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) dalam seminggu di antaranya yaitu sebanyak 21 responden dengan persentase 21% melakukan perjalanan 2-4 kali dalam seminggu, sebanyak 33 responden dengan persentase 33% melakukan perjalanan < 2 kali dalam seminggu, sebanyak 22 responden dengan persentase 22% melakukan perjalanan > 8 kali dalam seminggu, sebanyak 14 responden dengan persentase 14% melakukan perjalanan 5-6 kali dalam seminggu, sebanyak 10 responden dengan persentase 10% melakukan perjalanan 6-8 kali dalam seminggu, maka dalam penelitian ini didominasi responden melakukan perjalanan < 2 kali seminggu.

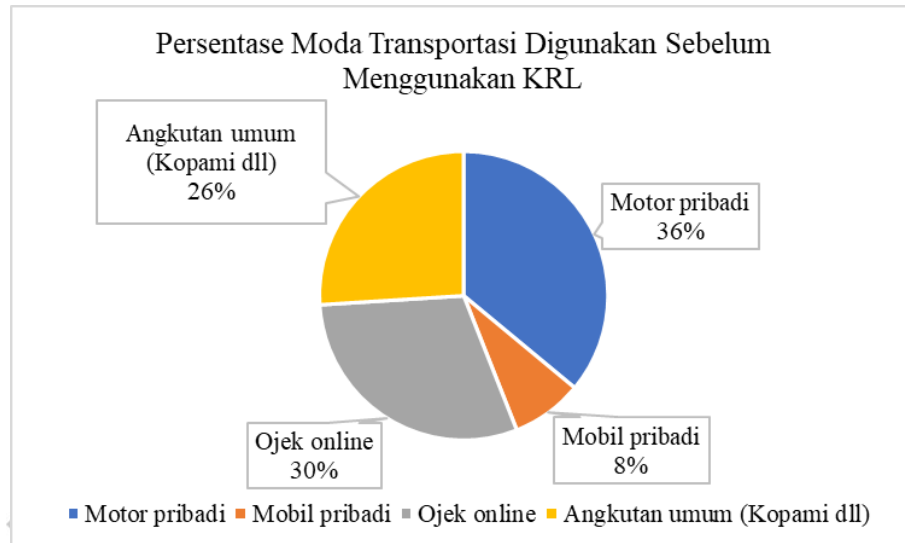
Distribusi menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) dalam seminggu dapat dilihat pada gambar 4.17 tentang persentase seberapa sering responden menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL).



Gambar 4. 17 Persentase Seberapa Sering Responden Menggunakan KRL

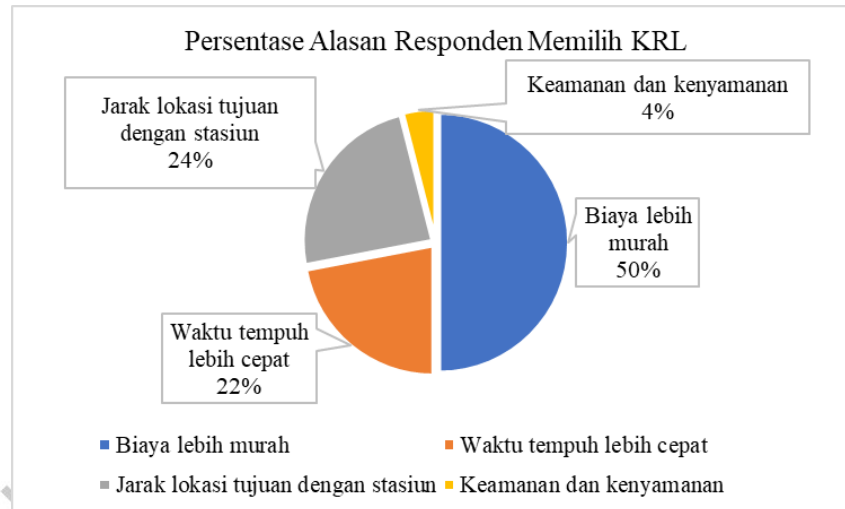
f. Responden berdasarkan moda transportasi yang digunakan sebelum menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL)

Dari total 100 orang responden dapat didistribusikan menjadi 4 (empat) kelompok moda transportasi yang digunakan sebelum menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) di antaranya yaitu sebanyak 31 responden dengan persentase 31% menggunakan ojek *online*, sebanyak 26 responden dengan persentase 26% menggunakan angkutan umum, sebanyak 35 dengan persentase 35% responden menggunakan motor pribadi dan sebanyak 8 responden dengan persentase 8% menggunakan mobil pribadi, maka dalam penelitian ini di dominasi moda transportasi motor pribadi yang digunakan responden sebelum menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL). Distribusi moda transportasi yang digunakan sebelum menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) dapat dilihat pada gambar 4.18 tentang persentase moda transportasi yang digunakan responden sebelum menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL).



Gambar 4. 18 Persentase Moda Transportasi Digunakan Sebelum Menggunakan KRL
g. Responden berdasarkan alasan memilih Kereta Rel Listrik (KRL)

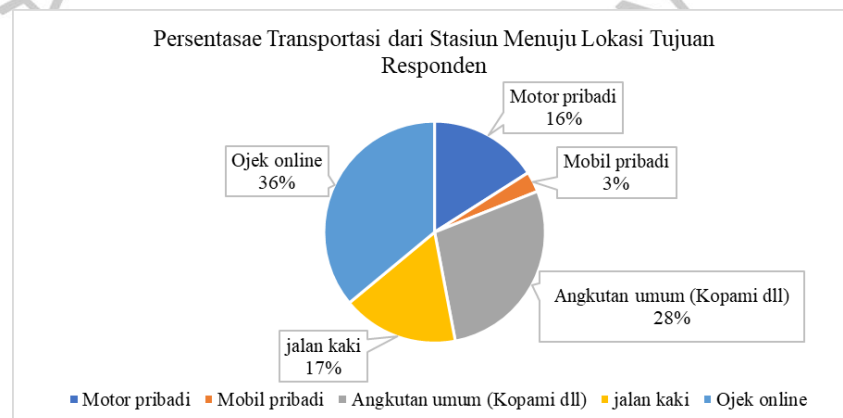
Dari total 100 orang responden dapat didistribusikan menjadi 4 (empat) kelompok alasan menggunakan transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) di antaranya yaitu sebanyak 50 responden dengan persentase 50% memilih Kereta Rel Listrik (KRL) karena biaya murah, sebanyak 22 responden dengan persentase 22% memilih Kereta Rel Listrik (KRL) karena waktu tempuh lebih cepat, sebanyak 24 responden dengan persentase 24% memilih Kereta Rel Listrik (KRL) karena jarak lokasi tujuan dengan stasiun dekat, sebanyak 4 responden dengan persentase 4% memilih Kereta Rel Listrik (KRL) karena keamanan dan kenyamanan, maka dalam penelitian ini di dominasi biaya lebih murah. Distribusi alasan menggunakan transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) dapat dilihat pada gambar 4.19 tentang persentase alasan responden memilih Kereta Rel Listrik (KRL).



Gambar 4. 19 Persentase Alasan Responden Memilih KRL

h. Responden menggunakan transportasi dari stasiun menuju ke lokasi tujuan

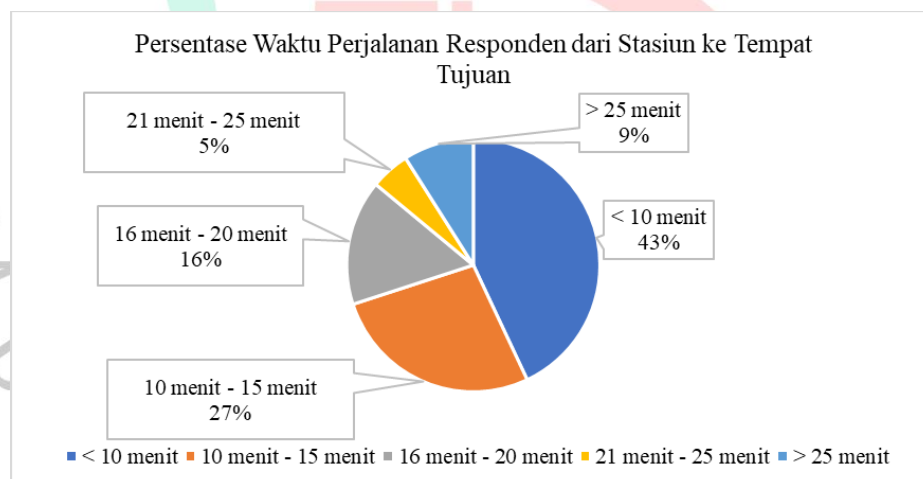
Dari total 100 orang responden dapat didistribusikan menjadi 4 (empat) kelompok transportasi yang digunakan menuju lokasi tujuan di antaranya yaitu sebanyak 35 responden dengan persentase 35% menggunakan ojek *online*, sebanyak 18 responden dengan persentase 18% memilih jalan kaki, sebanyak 28 responden dengan persentase 28% menggunakan angkutan umum, sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menggunakan motor pribadi dan sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menggunakan mobil pribadi, maka dalam penelitian ini di dominasi ojek *online*. Distribusi transportasi yang digunakan menuju lokasi tujuan dapat dilihat pada gambar 4.20 tentang persentase transportasi yang responden gunakan dari stasiun menuju lokasi tujuan.



Gambar 4. 20 Persentase Transportasi dari Stasiun Menuju Lokasi Tujuan Responden

- i. Responden berdasarkan waktu perjalanan dari stasiun ke tempat tujuan

Dari total 100 orang responden dapat didistribusikan menjadi 5 (lima) kelompok waktu perjalanan yang ditempuh para responden dari stasiun menuju ke lokasi tujuan di antaranya yaitu sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menempuh waktu selama > 25 menit, sebanyak 43 responden dengan persentase 43% menempuh waktu selama < 10 menit, sebanyak 27 responden dengan persentase 27% menempuh waktu selama 10-15 menit, sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menempuh waktu selama 16-20 menit, sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menempuh waktu selama 21-25 menit, maka dalam penelitian ini di dominasi melakukan perjalanan dari stasiun ke lokasi tujuan selama <10 menit. Distribusi waktu perjalanan yang ditempuh para responden dari stasiun menuju ke lokasi tujuan dapat dilihat pada gambar 4.21 tentang persentase waktu perjalanan responden dari stasiun ke tempat tujuan.



Gambar 4. 21 Persentase Waktu Perjalanan Responden dari Stasiun ke Tempat Tujuan

3) Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Penilaian tingkat kepuasan yaitu penilaian dari 18 item pertanyaan dalam kuesioner dengan cara mengalikan jumlah jawaban masing-masing skala dikalikan dengan bobot skala. Analisa ini mengukur kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang menggunakan skala likert 5 tingkat. Untuk penilaian kinerja dan harapan memakai Sangat Baik (5), Baik (4), Cukup Baik (3), Kurang

Baik (2), Tidak Baik (1). Hasil penilaian tingkat kinerja dan harapan dari 100 responden atau penumpang dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4. 13 Tingkat Kinerja

Pertanyaan	Skala Likert					Bobot
	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
	1	2	3	4	5	
P1		1	24	63	12	386
P2			11	60	29	418
P3		2	24	65	10	384
P4		6	27	64	3	364
P5		3	23	67	7	378
P6	1	4	23	56	16	382
P7		2	12	79	7	391
P8		3	23	61	13	382
P9	1	6	25	61	7	367
P10		1	11	60	28	415
P11	4	15	21	52	8	345
P12		1	14	63	22	406
P13		1	13	57	29	414
P14			13	58	29	416
P15	1	6	24	53	16	377
P16		9	32	46	13	363
P17		5	20	52	23	393
P18		22	15	48	26	389

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan mengenai tingkat kinerja. Dapat dilihat bahwa bobot tertinggi yaitu 418. Sedangkan untuk pertanyaan pertama nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 63 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kedua nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 24 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dan kurang baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan ketiga nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 65 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan pertama nilai tertinggi didapatkan pada pilihan cukup baik dengan mendapatkan skor 64 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan keempat nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 64 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan keenam nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 56 sedangkan untuk nilai

terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 1. Untuk pertanyaan ketujuh nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 79 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kedelapan nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 61 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kesembilan nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 61 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 1. Untuk pertanyaan kesepuluh nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 60 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kesebelas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 52 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 4. Untuk pertanyaan kedua belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 63 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan ketiga belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 57 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan keempat belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 58 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kelima belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 53 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 1. Untuk pertanyaan keenam belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 46 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan ketujuh belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 52 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kedelapan belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 48 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0.

Tabel 4. 14 Tingkat Harapan

Pertanyaan	Skala Likert					Bobot
	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
	1	2	3	4	5	
P1			5	42	53	448
P2			6	25	69	463
P3		1	4	42	53	447
P4		2	6	40	52	442
P5			7	45	48	441
P6			3	24	73	470
P7			5	47	48	443
P8		1	7	40	52	443
P9			6	37	57	451
P10			4	39	57	453
P11		1	7	34	58	449
P12		1	5	34	60	453
P13			7	33	60	453
P14			6	32	62	456
P15			7	20	73	466
P16			10	35	55	445
P17			6	36	58	452
P18			6	25	69	463

Berdasarkan tabel 4.14 untuk pertanyaan pertama nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 53 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kedua nilai tertinggi didapatkan pada pilihan sangat baik dengan mendapatkan skor 69 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dan kurang baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan ketiga nilai tertinggi didapatkan pada pilihan sangat baik dengan mendapatkan skor 53 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan keempat nilai tertinggi didapatkan pada pilihan cukup baik dengan mendapatkan skor 52 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kelima nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 48 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan keenam nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 73 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan ketujuh nilai

tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 48 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kedelapan nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 52 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kesembilan nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 57 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kesepuluh nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 57 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan ke sebelas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 58 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kedua belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 60 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan ketiga belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 60 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan keempat belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 62 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kelima belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 73 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan keenam belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 55 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan ketujuh belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 58 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0. Untuk pertanyaan kedelapan belas nilai tertinggi didapatkan pada pilihan baik dengan mendapatkan skor 69 sedangkan untuk nilai terendah didapatkan pada pilihan tidak baik dengan skor 0.

Berdasarkan tabel 4.13 dan tabel 4.14, berikut merupakan contoh perhitungan dari penilaian tingkat kinerja dan harapan pada penumpang KRL rute Tanah

Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang. Misalkan untuk pertanyaan kedua, dari pengolahan data primer didapatkan responden dengan jawaban :

1. Sangat Baik sebanyak 29 responden
2. Baik sebanyak 60 responden
3. Cukup Baik sebanyak 11 responden
4. Kurang Baik sebanyak 0 responden
5. Tidak Baik sebanyak 0 responden

Maka bobotnya adalah $(29*5) + (60*4) + (11*3) + (0*0) + (0*0) = 418$

4) Tingkat Kesesuaian

Perhitungan terhadap tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil perbandingan skor penilaian kinerja atau kepuasan (X) dengan skor penilaian kepentingan atau harapan (Y), sesuai dengan persamaan 2.5

Tingkat kesesuaian ini menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan terhadap penumpang disajikan pada tabel 4.15 Contoh perhitungannya adalah sebagai berikut :

Nilai X_i dan Y_i didapat dari perhitungan penilaian tingkat kinerja dan penilaian tingkat kepentingan atau harapan, di mana X_i adalah penilaian tingkat kinerja dan Y_i adalah penilaian tingkat kepentingan. Misalkan untuk pertanyaan pertama dari perhitungan pada tabel 4.13 tentang tingkat kinerja dan tabel 4.13 tentang tingkat harapan diperoleh data bobot :

X_i : 386

Y_i : 448

Maka tingkat kesesuaian adalah :

$Tki = (386/448)*100\% = 86\%$

Tabel 4. 15 Tingkat Kesesuaian

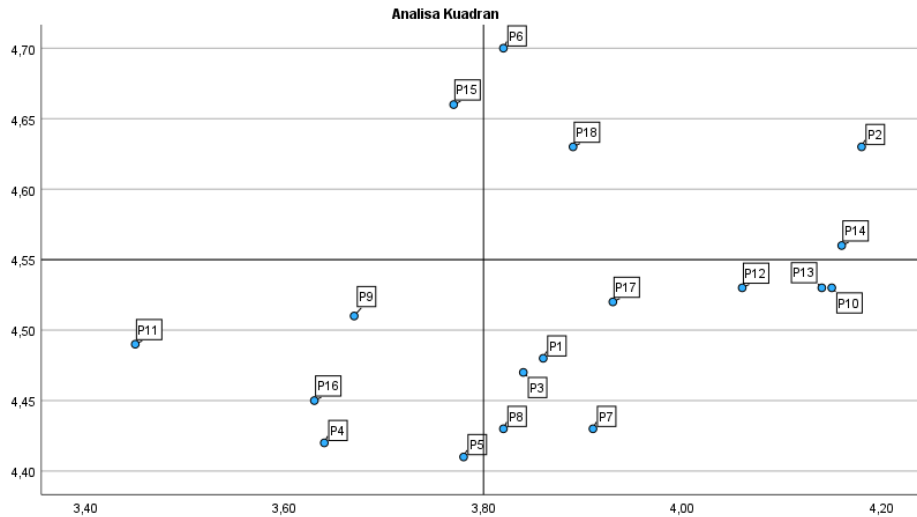
Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	TKI
P1	386	448	86%
P2	418	463	90%
P3	384	447	86%
P4	364	442	82%

Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	TKI
P5	378	441	86%
P6	382	470	81%
P7	391	443	88%
P8	382	443	86%
P9	367	451	81%
P10	415	453	92%
P11	345	449	77%
P12	406	453	90%
P13	414	453	91%
P14	416	456	91%
P15	377	466	81%
P16	363	445	82%
P17	393	452	87%
P18	389	463	84%

Untuk pertanyaan pertama didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.86 dan tingkat harapan sebesar 4.48. Untuk pertanyaan kedua didapatkan tingkat kinerja sebesar 4.18 dan tingkat harapan sebesar 4.63. Untuk pertanyaan ketiga didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.84 dan tingkat harapan sebesar 4.47. Untuk pertanyaan keempat didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.64 dan tingkat harapan sebesar 4.42. Untuk pertanyaan kelima didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.78 dan tingkat harapan sebesar 4.41. Untuk pertanyaan keenam didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.82 dan tingkat harapan sebesar 4.70. Untuk pertanyaan ketujuh didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.91 dan tingkat harapan sebesar 4.43. Untuk pertanyaan kedelapan didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.82 dan tingkat harapan sebesar 4.43. Untuk pertanyaan kesembilan didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.67 dan tingkat harapan sebesar 4.51. Untuk pertanyaan kesepuluh didapatkan tingkat kinerja sebesar 4.15 dan tingkat harapan sebesar 4.53. Untuk pertanyaan kesebelas didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.45 dan tingkat harapan sebesar 4.49. Untuk pertanyaan kedua belas didapatkan tingkat kinerja sebesar 4.06 dan tingkat harapan sebesar 4.53. Untuk pertanyaan ketiga belas didapatkan tingkat kinerja sebesar 4.14 dan tingkat harapan sebesar 4.53. Untuk pertanyaan keempat didapatkan tingkat kinerja sebesar 4.16 dan tingkat harapan sebesar 4.56. Untuk pertanyaan kelima belas didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.77 dan tingkat

harapan sebesar 4.66. Untuk pertanyaan keenam belas didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.63 dan tingkat harapan sebesar 4.45. Untuk pertanyaan ketujuh belas didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.93 dan tingkat harapan sebesar 4.52. Untuk pertanyaan kedelapan belas didapatkan tingkat kinerja sebesar 3.89 dan tingkat harapan sebesar 4.63.

5) Analisa Kuadran



Gambar 4. 22 Analisa Kuadran

Keterangan gambar :

1. Kondisi fisik gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (Kinerja=3.86, Harapan=4.48)
2. Kebersihan di dalam gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (Kinerja=4.18, Harapan=4.63)
3. Kondisi sirkulasi udara (AC) Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (Kinerja=3.84, Harapan=4.47)
4. Jumlah tempat duduk di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (Kinerja=3.64, Harapan=4.47)
5. Jumlah pegangan di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (Kinerja=3.78, Harapan=4.41)
6. Tersedia tempat duduk prioritas untuk lanjut usia, wanita hamil, penyandang cacat dan ibu membawa anak yang berfungsi dengan baik (Kinerja=3.82, Harapan=4.70)

7. Fasilitas pegangan untuk berdiri (Kinerja=3.91, Harapan=4.43)
8. Kecepatan waktu tempuh Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (Kinerja=3.82, Harapan=4.43)
9. Interval waktu antara kereta satu dengan yang lain (Kinerja=3.67, Harapan=4.51)
10. Tarif angkutan sesuai dengan pelayanan yang diberikan (Kinerja=4.15, Harapan=4.53)
11. Jumlah penumpang yang diangkut tidak melebihi daya angkut Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (Kinerja=3.45, Harapan=4.49)
12. Keramahan para petugas/karyawan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (Kinerja=4.06, Harapan=4.53)
13. Kesigapan para petugas Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dalam memberikan pelayanan (Kinerja=4.14, Harapan=4.53)
14. Ke tanggapan para petugas Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dalam membantu penumpang (Kinerja=4.16, Harapan=4.56)
15. Kenyamanan ketika berada di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (Kinerja=3.77, Harapan=4.66)
16. Keamanan ketika berada di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (Kinerja=3.63, Harapan=4.45)
17. Kemudahan mendapatkan informasi yang jelas ketika Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang terlambat (Kinerja=3.93, Harapan=4.52)
18. Mendapatkan peringatan/informasi saat Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sampai pada stasiun (Kinerja=3.89, Harapan=4.63)

6) Kepuasan Penumpang KRL

Maka dari hasil pembagian yang selanjutnya dapat dideskripsikan seperti di bawah ini.

a. Kuadran A

Atribut pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja rendah tetapi harapan yang diinginkan para penumpang sangat tinggi. Maka faktor-faktor yang ada merupakan faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai harapan. Faktor-faktor atau atribut kepuasan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang yang terletak pada kuadran A sebanyak 1 faktor, sebagai berikut :

1) **Kenyamanan ketika berada di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 15)**

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang kurang baik dan tidak sesuai dengan harapan penumpang karena kurang adanya tindak lanjut terkait jumlah penumpang yang diangkut dan para penumpang mengharapkan adanya tidak lanjut dari pihak Kereta Rel Listrik (KRL). Berdasarkan hasil observasi kenyamanan para pengguna ketika berada di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) kurang nyaman terbukti pada gambar 4.23



Gambar 4. 23 kenyamanan para pengguna ketika berada di dalam Kereta Rel Listrik (KRL)

b. Kuadran B

Atribut yang berada di kuadran B merupakan atribut yang telah memiliki kinerja dan harapan sesuai dengan keinginan penumpang. Maka faktor-faktor yang ada merupakan faktor ini harus dipertahankan. Faktor-faktor atau atribut kepuasan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang yang terletak pada kuadran B sebanyak 16 faktor, sebagai berikut :

1) Kebersihan di dalam gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 2)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sudah baik dan sesuai dengan harapan penumpang karena adanya pegawai *on trip cleaning* yang selalu menjaga kebersihan di dalam gerbong Kereta Rel Listrik (KRL), maka perlu dipertahankan agar kinerja dan harapan dapat selalu berjalan selaras antara pihak Kereta Rel Listrik (KRL) dengan para pengguna KRL. Berdasarkan hasil observasi kebersihan di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) baik karena adanya pegawai *on trip cleaning* terbukti pada gambar 4.24.



Gambar 4. 24 Kebersihan di dalam KRL

2) Tersedia tempat duduk prioritas untuk lanjut usia, wanita hamil, penyandang cacat dan ibu membawa anak yang berfungsi dengan baik (faktor 6)

Pada atribut ini kinerja yang diberikan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dianggap sangat penting, jadi atribut ini harus menjadi prioritas utama dalam hal perbaikan kinerja. maka perlu dipertahankan agar kinerja dan harapan dapat selalu berjalan selaras antara pihak Kereta Rel Listrik (KRL) dengan para pengguna KRL. Berdasarkan hasil observasi untuk tempat duduk prioritas ini sudah berfungsi dengan baik terbukti pada gambar 4.25.



Gambar 4. 25 Tempat duduk prioritas

3) Ke tanggapan para petugas Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dalam membantu penumpang (faktor 14)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sudah baik dan sesuai dengan harapan penumpang, maka perlu dipertahankan agar kinerja dan harapan dapat selalu berjalan selaras antara pihak Kereta Rel Listrik (KRL) dengan para pengguna KRL. Berdasarkan hasil observasi ke tanggapan para petugas Kereta Rel Listrik (KRL) dalam membantu penumpang sudah baik.



Gambar 4. 26 Ke tanggapan para petugas KRL

4) Mendapatkan peringatan/informasi saat Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sampai pada stasiun (faktor 18)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sudah baik, maka perlu dipertahankan agar kinerja dan harapan dapat selalu berjalan selaras antara pihak Kereta Rel Listrik (KRL) dengan para pengguna KRL. Berdasarkan hasil observasi para petugas sudah cukup baik dalam memberikan peringatan atau informasi mengenai Kereta Rel Listrik (KRL) sudah tiba pada stasiun. Selain itu terdapat informasi terkait dengan tata cara menggunakan KRL seperti tempat duduk prioritas, APAR dan berbagai hal lain seperti yang tertempel pada gerbong KRL. Berikut di bawah ini merupakan gambar 4.27 terkait dengan peringatan di dalam Kereta Rel Listrik (KRL).



Gambar 4. 27 Peringatan di dalam KRL

c. Kuadran C

Atribut yang berada di kuadran C merupakan atribut yang telah memiliki kinerja yang rendah dan harapan dari penumpang juga rendah. Maka faktor-faktor yang ada merupakan faktor yang tidak terlalu diprioritaskan. Faktor atau atribut kepuasan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang yang terletak pada kuadran C sebagai berikut :

1) Jumlah tempat duduk di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 4)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang rendah

karena pihak Kereta Rel Listrik (KRL) mengangkut jumlah penumpang melebihi daya angkut Kereta Rel Listrik (KRL), namun para pengguna tidak mempermasalahakan hal tersebut dikarenakan tempat duduk penuh pada saat jam sibuk. Berikut di bawah ini merupakan gambar 4.28 terkait dengan penggunaan KRL di jam sibuk.



Gambar 4. 28 Kepenuhan penumpang di dalam KRL

2) Jumlah pegangan di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 5)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang rendah karena pihak Kereta Rel Listrik (KRL) mengangkut jumlah penumpang melebihi daya angkut Kereta Rel Listrik (KRL), namun para pengguna tidak mempermasalahakan hal tersebut dikarenakan Kereta Rel Listrik (KRL) penuh di jam sibuk.

3) Interval waktu antara kereta satu dengan yang lain (faktor 9)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang rendah karena pihak Kereta Rel Listrik (KRL) sering mengalami keterlambatan, namun para pengguna tidak mempermasalahakan hal tersebut dikarenakan masih dalam batas toleransi dari mereka.

4) Jumlah penumpang yang diangkut tidak melebihi daya angkut Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 11)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang rendah karena pihak Kereta Rel Listrik (KRL) mengangkut jumlah penumpang melebihi daya angkut Kereta Rel Listrik (KRL), namun para pengguna tidak mempermasalahkan hal tersebut dikarenakan kebutuhan dari tiap penumpang terkait dengan durasi perjalanan.

5) Keamanan ketika berada di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 16)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang rendah karena tidak semua gerbong terdapat petugas terbukti pada gambar 4.29 terkait dengan keamanan ketika berada di dalam KRL para penumpang telah mendapatkan informasi saat di dalam KRL bahwa mereka diminta untuk dapat menjaga barang pribadi masing-masing sehingga para penumpang lebih berhati-hati.



Gambar 4. 29 Keamanan di dalam KRL

d. Kuadran D

Atribut yang berada di kuadran D merupakan atribut yang telah memiliki kinerja yang tinggi namun harapan dari penumpang tidak tinggi. Maka faktor-faktor yang ada merupakan faktor yang berlebihan. Faktor-faktor kepuasan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang yaitu :

1) Kondisi fisik gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 1)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sudah baik

akan tetapi para penumpang kurang memperhatikan terkait dengan kondisi fisik gerbong dikarenakan rata-rata dari penumpang yang menaiki KRL memilih di jam sibuk sehingga tidak mempunyai waktu untuk dapat memperhatikan kondisi fisik gerbong.

2) Kondisi sirkulasi udara (AC) Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 3)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sudah baik tetapi para penumpang kurang memperhatikan terkait dengan kondisi sirkulasi udara (AC) dikarenakan rata-rata dari penumpang yang menaiki KRL memilih di jam sibuk sehingga tidak mempunyai waktu untuk dapat memperhatikan kondisi sirkulasi udara (AC).

3) Fasilitas pegangan untuk berdiri (faktor 7)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sudah baik tetapi para penumpang kurang memperhatikan terkait dengan fasilitas pegangan untuk berdiri dikarenakan rata-rata dari penumpang yang menaiki KRL memilih di jam sibuk sehingga tidak mempunyai waktu untuk dapat fasilitas pegangan untuk berdiri. Berikut di bawah ini merupakan gambar 4.30 terkait dengan penggunaan KRL di jam sibuk.



Gambar 4. 30 Fasilitas pegangan berdiri

4) Kecepatan waktu tempuh Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 8)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sudah baik tetapi para penumpang kurang memperhatikan terkait dengan kecepatan waktu tempuh Kereta Rel Listrik (KRL) dikarenakan rata-rata dari

penumpang yang menaiki KRL memilih di jam sibuk sehingga tidak mempunyai waktu untuk melihat kecepatan waktu tempuh Kereta Rel Listrik (KRL).

5) Tarif angkutan sesuai dengan pelayanan yang diberikan (faktor 10)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sudah baik tetapi para penumpang kurang memperhatikan terkait dengan tarif yang diberikan oleh Kereta Rel Listrik (KRL). Karena dalam persepsi mereka jika menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) biaya jauh lebih murah dibanding transportasi massal yang lain.

6) Keramahan para petugas/karyawan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi (faktor 12)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sudah baik tetapi para penumpang kurang memperhatikan terkait dengan Keramahan para petugas/karyawan Kereta Rel Listrik (KRL) dikarenakan rata-rata dari penumpang yang menaiki KRL memilih di jam sibuk.

7) Kesigapan para petugas Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dalam memberikan pelayanan (faktor 13)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sudah baik tetapi para penumpang kurang memperhatikan terkait dengan kesigapan para petugas Kereta Rel Listrik (KRL) dan hanya penumpang prioritas yang lebih memperhatikan.

8) Kemudahan mendapatkan informasi yang jelas ketika Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang terlambat (faktor 17)

Pada atribut ini kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sudah baik

tetapi para penumpang kurang memperhatikan terkait dengan kemudahan mendapatkan informasi.

7. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Dari hasil analisa kuadran dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dianggap sangat mempengaruhi kinerja menurut penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang tetapi belum terpenuhi sebagai berikut :

Kuadran A :

- 1) Kenyamanan ketika berada di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 15)

Kuadran C :

- 1) Jumlah tempat duduk di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 4)
- 2) Jumlah pegangan di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 5)
- 3) Interval waktu antara kereta satu dengan yang lain (faktor 9)
- 4) Jumlah penumpang yang diangkut tidak melebihi daya angkut Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 11)
- 5) Keamanan ketika berada di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 16)

Sedangkan faktor-faktor yang dianggap tidak mempengaruhi kinerja menurut penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang yang sudah sesuai sebagai berikut :

Kuadran B :

- 1) Kebersihan di dalam gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 2)
- 2) Tersedia tempat duduk prioritas untuk lanjut usia, wanita hamil, penyandang cacat dan ibu membawa anak yang berfungsi dengan baik (faktor 6)
- 3) Ke tanggapan para petugas Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dalam membantu penumpang (faktor 14)

- 4) Mendapatkan peringatan/informasi saat Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang sampai pada stasiun (faktor 18)

Kuadran D :

- 1) Kondisi fisik gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 1)
- 2) Kondisi sirkulasi udara (AC) Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 3)
- 3) Fasilitas pegangan untuk berdiri (faktor 7)
- 4) Kecepatan waktu tempuh Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang (faktor 8)
- 5) Tarif angkutan sesuai dengan pelayanan yang diberikan (faktor 10)
- 6) Keramahan para petugas/karyawan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi (faktor 12)
- 7) Kesigapan para petugas Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dalam memberikan pelayanan (faktor 13)
- 8) Kemudahan mendapatkan informasi yang jelas ketika Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang terlambat (faktor 17)