

## **BAB IV**

### **ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Penyajian Data**

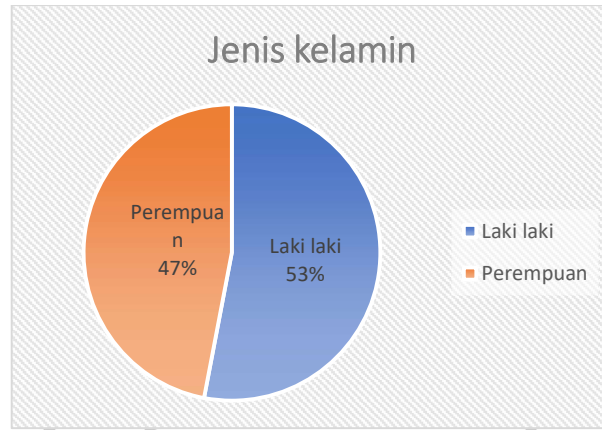
Penelitian Penelitian ini mengambil studi kasus dari Stasiun Sudimara, Jombang, dengan tujuan untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan yang disediakan oleh stasiun tersebut. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar secara online menggunakan Google Form kepada 100 responden yang merupakan pengguna Stasiun Sudimara. Data yang diperoleh meliputi berbagai aspek yang dinilai oleh responden, seperti kebersihan, kelengkapan fasilitas, ketersediaan informasi, kenyamanan area tunggu, daya tarik interior, kenyamanan dan ukuran parkir, kecepatan layanan, penanganan keluhan, ketersediaan informasi yang dibutuhkan, kesopanan dan keramahan staf, responsivitas staf terhadap masalah pelanggan, dan perhatian staf terhadap pelanggan.

#### **4.2 Karakteristik Responden**

Untuk memahami latar belakang responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, berbagai karakteristik demografi telah dianalisis. Karakteristik ini mencakup usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, tujuan bepergian, frekuensi penggunaan, arah perjalanan, dan waktu tunggu pemesanan tiket. Berikut adalah penjelasan rinci dari setiap karakteristik tersebut:

##### **4.2.1 jenis kelamin**

Distribusi jenis kelamin responden menunjukkan keseimbangan antara laki-laki dan perempuan. Data ini penting untuk memahami persepsi dan pengalaman pengguna berdasarkan jenis kelamin. Distribusi jenis kelamin responden adalah sebagai berikut:

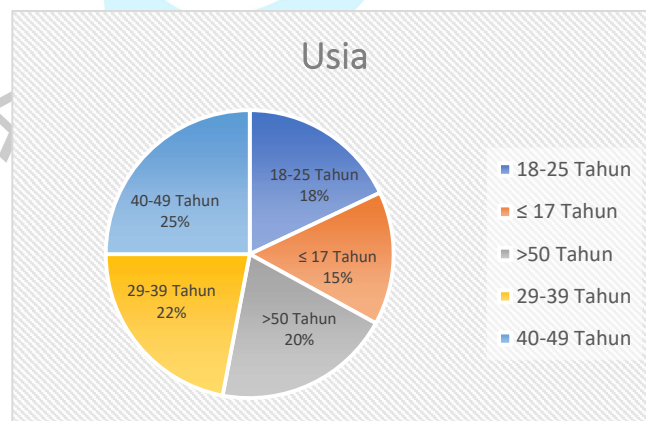


Gambar 4. 1 Grafik Persentase Jenis Kelamin

Perbandingan yang hampir seimbang ini yaitu laki laki (53%) dan perempuan (47%) menunjukkan bahwa Stasiun Sudimara digunakan oleh kedua jenis kelamin dalam proporsi yang hampir sama. Ini menandakan bahwa fasilitas dan layanan yang ada di stasiun tersebut mampu memenuhi kebutuhan baik laki-laki maupun bagi perempuan.

#### 4.2.2 Usia Responden

Distribusi usia responden menunjukkan variasi yang mencakup berbagai kelompok umur. Data ini penting untuk memahami profil pengguna Stasiun Sudimara berdasarkan usia. Distribusi usia responden adalah sebagai berikut:



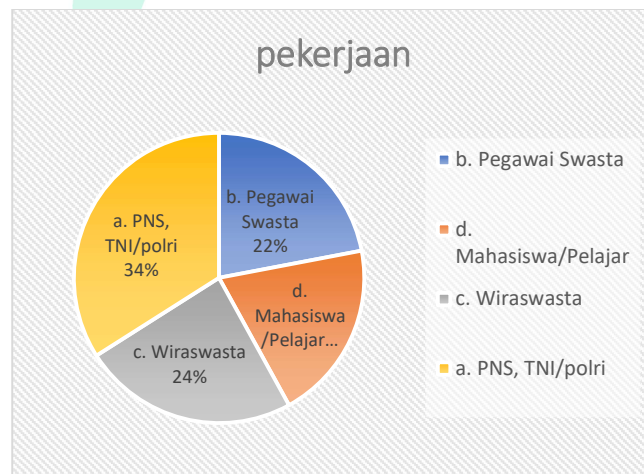
Gambar 4. 2 Grafik Persentase Usia

Distribusi ini menunjukkan bahwa pengguna Stasiun Sudimara berasal dari berbagai kelompok usia, dengan mayoritas berada pada kelompok usia 40-49 tahun

(25%) dan 29-39 tahun (22%). Hal ini mencerminkan bahwa banyak pengguna stasiun berada pada usia produktif dan mungkin bekerja atau menjalani aktivitas rutin lainnya. Pengguna dari kelompok usia di bawah 17 tahun dan di atas 50 tahun juga cukup signifikan, menunjukkan bahwa stasiun ini digunakan oleh berbagai kalangan usia.

#### 4.2.3 pekerjaan

Responden penelitian ini memiliki berbagai latar belakang pekerjaan, yang mencerminkan keragaman pengguna Stasiun Sudimara. Distribusi pekerjaan responden adalah sebagai berikut:

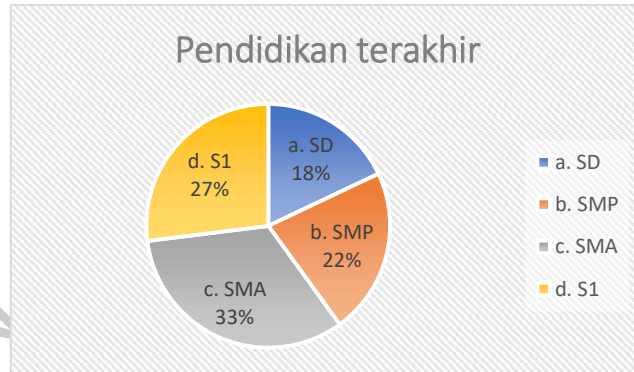


Gambar 4. 3 Grafik Persentase Pekerjaan

Mayoritas responden bekerja sebagai PNS, TNI, atau Polri (34%), diikuti oleh wiraswasta (24%) dan pegawai swasta (22%). Mahasiswa dan pelajar juga merupakan bagian signifikan dari responden (20%). Hal ini menunjukkan bahwa stasiun ini melayani berbagai jenis pengguna, termasuk pekerja sektor publik dan swasta, serta kalangan pelajar.

#### 4.2.4 pendidikan

Tingkat pendidikan terakhir responden juga beragam, mencerminkan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Distribusi pendidikan terakhir responden adalah sebagai berikut:

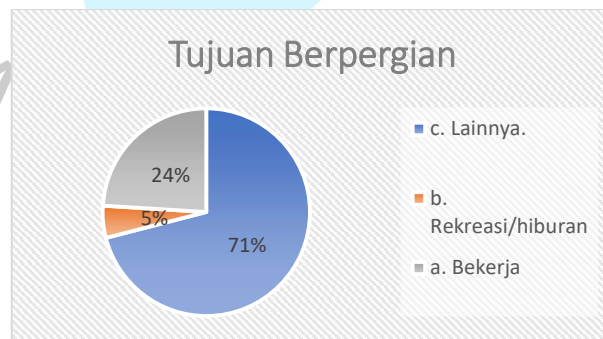


Gambar 4. 4 Grafik Persentase Pendidikan Terakhir

Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA (33%), diikuti oleh S1 (27%) dan SMP (22%). Responden dengan pendidikan terakhir SD juga cukup signifikan (18%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Stasiun Sudimara memiliki tingkat pendidikan yang beragam.

#### 4.2.5 tujuan perjalanan

Tujuan bepergian responden juga dianalisis untuk memahami alasan utama penggunaan stasiun. Distribusi tujuan bepergian adalah sebagai berikut:

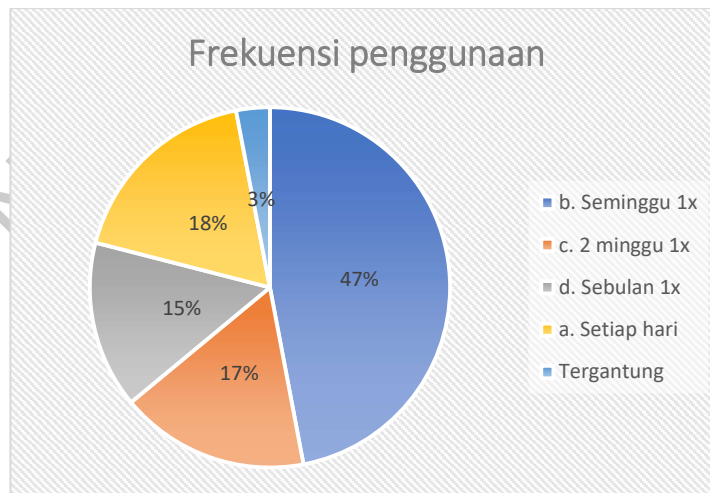


Gambar 4. 5 Grafik Peresntase Tujuan Berpergian

Mayoritas responden menggunakan stasiun untuk tujuan bekerja (71%), diikuti oleh rekreasi atau hiburan (24%). Ini menunjukkan bahwa stasiun ini memainkan peran penting dalam mendukung mobilitas harian dan aktivitas kerja pengguna.

#### 4.2.6 Frekuensi penggunaan

Frekuensi penggunaan stasiun juga dianalisis untuk memahami seberapa sering responden menggunakan Stasiun Sudimara. Distribusi frekuensi penggunaan stasiun adalah sebagai berikut:

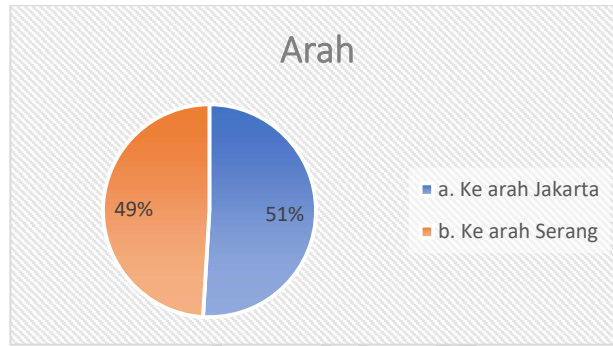


Gambar 4. 6 Grafik Persentase Frekuensi Penggunaan

Sebagian besar responden menggunakan Stasiun Sudimara setiap hari (47%) atau seminggu sekali (18%). Ini menunjukkan bahwa stasiun tersebut merupakan bagian penting dari rutinitas harian atau mingguan banyak pengguna.

#### 4.2.7 Arah tujuan

Distribusi arah perjalanan responden menunjukkan ke mana mayoritas pengguna bepergian. Distribusi arah perjalanan adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 7 Grafik Persentase Arah Tujuan

Distribusi yang hampir seimbang ini menunjukkan bahwa Stasiun Sudimara melayani pengguna yang bepergian ke arah Jakarta (51%) maupun Serang (49%) dengan proporsi yang hampir sama.

### 4.3 fasilitas pelayanan stasiun

Dalam penelitian ini, fasilitas pelayanan di Stasiun Sudimara dianalisis untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas dan ketersediaan layanan yang disediakan. Fokus utama dari analisis ini adalah pada loket tiket, ruang tunggu, dan tempat parkir.

#### 4.3.1 loket tiket

Loket adalah sebuah jendela atau bilik kecil di mana petugas melayani transaksi atau memberikan informasi kepada pelanggan. Dalam konteks stasiun kereta, loket merujuk pada tempat pelayanan tiket yang dioperasikan oleh petugas.



Gambar 4. 8 Loket Stasiun Sudimara

suasana di stasiun sudimara relatif tenang dengan beberapa penumpang mulai berdatangan. Atap metal yang luas melindungi area stasiun, memberikan naungan dari terik matahari atau hujan. Lantai ubin abu-abu terlihat bersih, mencerminkan pemeliharaan yang baik.

Di tengah area, berdiri tegak beberapa mesin tiket otomatis berwarna merah mencolok. Seorang wanita berjilbab merah muda terlihat sedang mengamati mesin-mesin tersebut, mungkin bersiap membeli tiket. Di sebelah kanan, seorang pria berdiri di depan loket KRL Commuter yang dijaga petugas, menunjukkan masih adanya layanan personal bagi yang membutuhkan.

Fasilitas pendukung lainnya terlihat dalam kondisi baik. Sebuah jam dinding menggantung di atas, menunjukkan waktu dengan jelas. Papan informasi elektronik siap menampilkan jadwal kereta. Di sudut kiri, kiosk "H! CUPS" menambah kenyamanan dengan menawarkan berbagai pilihan minuman bagi para penumpang yang haus.

Keseluruhan area stasiun tampak terorganisir dengan baik. Meski tidak terlalu luas, tata letak yang efisien memungkinkan penumpang untuk dengan mudah mengakses berbagai layanan. Udara segar mengalir melalui sisi-sisi stasiun yang terbuka, menciptakan lingkungan yang nyaman untuk menunggu kereta.

Fasilitas-fasilitas ini, meski sederhana, tampak berfungsi dengan baik dan memadai untuk melayani kebutuhan para pengguna KRL sehari-hari. Stasiun Sudimara mencerminkan upaya modernisasi sistem transportasi publik, menyediakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan efisien bagi warga.

#### 4.3.2 ruang tunggu

Peron atau ruang tunggu stasiun merupakan jantung dari pengalaman perjalanan kereta api. Sebagai area transisi antara dunia luar dan kereta, peron menawarkan tempat aman dan nyaman bagi penumpang untuk menanti kedatangan transportasi mereka.

Atap peron melindungi dari terik matahari atau tetesan hujan, sementara bangku-bangku yang tersedia mengundang para pelancong untuk beristirahat sejenak. Di sini, informasi vital tentang jadwal dan pengumuman penting dipajang, memastikan penumpang selalu mendapat kabar terkini.

Lebih dari sekadar tempat menunggu, peron berperan penting dalam mengatur arus penumpang. Garis-garis penanda dan pagar pembatas mengarahkan pergerakan orang, menciptakan ketertiban di tengah kesibukan. Saat kereta tiba, peron menjadi panggung bagi koreografi naik-turun penumpang yang teratur.



Gambar 4. 9 Ruang tunggu pada peron stasiun sudimara



Stasiun Sudimara menyajikan suasana yang cukup ramai namun teratur. Peron stasiun dilengkapi atap yang melindungi penumpang dari terik matahari dan hujan. Deretan bangku oranye tersedia bagi mereka yang ingin duduk selama menunggu kedatangan kereta. Sebuah papan informasi digital dengan tulisan merah menyala, kemungkinan menampilkan jadwal kereta terkini, menjadi pusat perhatian di peron. Demi keamanan, pagar pembatas kokoh memisahkan area peron dari rel kereta. Tepian peron dicat dengan garis kuning mencolok, menandai batas aman bagi penumpang. Beberapa petugas berseragam terlihat berpatroli, siap membantu dan menjaga ketertiban. Kebersihan stasiun terjaga dengan adanya tempat sampah yang tersebar di beberapa titik.

Akses keluar-masuk peron tampak jelas, memudahkan pergerakan penumpang. Pencahayaan yang memadai menerangi seluruh area, menciptakan rasa aman bahkan saat hari mulai gelap. Secara keseluruhan, peron stasiun Sudimara terlihat bersih dan terawat dengan baik. Meski sederhana, fasilitas yang tersedia cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan dasar para penumpang yang menanti kereta. Suasana di peron mencerminkan perpaduan antara efisiensi dan kenyamanan, menjadikan pengalaman menunggu kereta lebih menyenangkan bagi para pengguna jasa kereta api.

#### **4.3.3 tempat parkir**

Fasilitas parkir yang memadai memungkinkan pengguna stasiun untuk dengan mudah mengakses transportasi umum. Bagi mereka yang tinggal agak jauh dari stasiun, keberadaan parkir mobil dan motor sangat membantu dalam menjangkau stasiun dengan kendaraan pribadi, lalu melanjutkan perjalanan dengan kereta. Dengan menyediakan area parkir yang cukup, stasiun dapat mengurangi jumlah kendaraan yang diparkir sembarangan di sekitar stasiun. Hal ini membantu mengurangi kemacetan dan meningkatkan arus lalu lintas di area sekitar stasiun.



Gambar 4. 10 Tempat Parkir Mobil St. Sudimara

Parkiran mobil di Stasiun Sudimara terletak di area yang strategis dan mudah diakses dari pintu masuk stasiun. Area parkir ini cukup luas dan terbagi menjadi beberapa bagian untuk memudahkan pengaturan dan pencarian tempat parkir. Setiap bagian dilengkapi dengan rambu-rambu dan penanda yang jelas, sehingga pengendara dapat dengan mudah menemukan tempat parkir yang tersedia. Selain itu, ada beberapa petugas parkir yang selalu siap membantu mengarahkan kendaraan dan memastikan semua mobil terparkir dengan rapi dan efisien.

Fasilitas di parkiran mobil cukup memadai, dengan adanya lampu penerangan yang tersebar di beberapa titik pada area parkir, memastikan keamanan dan kenyamanan pengendara, terutama saat malam hari. Beberapa area parkir juga dilengkapi dengan CCTV untuk meningkatkan keamanan kendaraan. Selain itu, terdapat juga beberapa titik tempat sampah yang diletakkan di berbagai sudut parkiran, sehingga kebersihan area parkir terjaga dengan baik. Namun, pada jam-jam sibuk, area parkir ini bisa menjadi sangat penuh dan sulit untuk menemukan tempat parkir kosong, sehingga pengendara perlu bersabar.



Gambar 4. 11 Tempat Parkir Motor St. sudimara

Area parkir motor lebih padat dan sering kali terlihat penuh sesak, terutama pada pagi dan sore hari ketika banyak pengguna motor yang menggunakan stasiun untuk berangkat atau pulang kerja. Meskipun begitu, pengaturan parkir motor cukup efisien dengan barisan motor yang terparkir rapat namun teratur.

Fasilitas di parkir motor mencakup peneduh untuk melindungi motor dari panas dan hujan, meskipun tidak semua area tertutup sepenuhnya. Penerangan di area parkir motor juga cukup memadai, dengan lampu-lampu yang dipasang di titik-titik strategis. Selain itu, ada beberapa petugas parkir yang siap membantu mengatur motor yang masuk dan keluar, serta memastikan keamanan kendaraan. CCTV juga dipasang di beberapa titik untuk memantau aktivitas di area parkir.

Kebersihan di parkir motor terjaga dengan adanya tempat sampah yang tersebar di beberapa sudut, meskipun pada jam-jam sibuk kebersihan bisa sedikit terabaikan karena tingginya volume kendaraan dan pengguna. Tempat parkir ini juga dilengkapi dengan jalur pejalan kaki yang aman, memudahkan pengguna motor untuk berjalan menuju stasiun tanpa harus melewati area parkir yang padat.

Secara keseluruhan, fasilitas parkir di Stasiun Sudimara dirancang untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para pengguna kendaraan. Meskipun terkadang penuh dan sibuk, terutama pada jam-jam puncak, pengelolaan dan

pengaturan yang baik membantu memastikan bahwa semua pengguna dapat menemukan tempat parkir dan mengakses stasiun dengan mudah.

#### **4.4 Analisis Data**

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Pengujian ini penting untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat menghasilkan data yang akurat dan konsisten.

##### **4.4.1 pengujian validitas**

Uji validitas telah dilakukan terhadap 14 variabel pernyataan yang mengukur harapan dan kinerja layanan. Metode yang digunakan adalah analisis korelasi, membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel (0.165) pada tingkat signifikansi tertentu.

Dalam melakukan analisis statistik untuk penelitian dengan 100 responden, penentuan nilai  $r$  tabel menjadi langkah penting untuk menguji signifikansi korelasi antar variabel. Berdasarkan prinsip statistik, degree of freedom ( $df$ ) dihitung dengan rumus  $n-2$ , di mana  $n$  adalah jumlah responden. Dengan demikian, untuk 100 responden,  $df$  yang digunakan adalah 98.

Merujuk pada tabel distribusi  $r$  yang disajikan, kita dapat melihat bahwa untuk  $df$  98 pada tingkat signifikansi 0,05 (uji dua arah) atau 0,1 (uji satu arah), nilai  $r$  tabel yang tercantum adalah 0,1654. Angka ini menjadi patokan kritis dalam menentukan apakah korelasi antar variabel dalam penelitian tersebut signifikan atau tidak.

Penggunaan nilai  $r$  tabel 0,1654 ini memungkinkan peneliti untuk membuat kesimpulan yang akurat tentang hubungan antar variabel dalam studi mereka. Jika nilai  $r$  hitung yang diperoleh dari analisis data melebihi 0,1654, maka korelasi tersebut dapat dianggap signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95% (untuk uji dua arah).

Tabel 4. 1 Validitas Kinerja

Variabel	Pernyataan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	0.165	0.463	Valid
2	Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain - lain	0.165	0.48	Valid
3	Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap	0.165	0.461	Valid
4	Keluasan ruang tunggu	0.165	0.466	Valid
5	Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik	0.165	0.364	Valid
6	Keluasan dan kenyamanan tempat parkir	0.165	0.391	Valid
7	Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain)	0.165	0.383	Valid
8	Kemudahan memperoleh informasi yang jelas	0.165	0.404	Valid
9	Melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiketing)	0.165	0.349	Valid
10	Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen	0.165	0.507	Valid
11	Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan	0.165	0.351	Valid
12	Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah	0.165	0.48	Valid
13	Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen	0.165	0.469	Valid
14	Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian	0.165	0.308	Valid

Pada pengukuran kinerja, seluruh variabel juga menunjukkan validitas yang baik. Rentang r hitung adalah 0.308 hingga 0.507. Menariknya, variabel "Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen" memiliki korelasi tertinggi ( $r = 0.507$ ), menunjukkan bahwa aspek ini sangat penting dalam persepsi kinerja layanan. Di sisi lain, "Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian" memiliki korelasi terendah ( $r = 0.308$ )

Tabel 4. 2 Validitas Harapan

Variabel	Pernyataan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	0.165	0.43	Valid
2	Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain - lain	0.165	0.411	Valid
3	Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap	0.165	0.291	Valid
4	Keluasan ruang tunggu	0.165	0.424	Valid
5	Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik	0.165	0.41	Valid
6	Keluasan dan kenyamanan tempat parkir	0.165	0.416	Valid

7	Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain)	0.165	0.302	<b>Valid</b>
8	Kemudahan memperoleh informasi yang jelas	0.165	0.404	<b>Valid</b>
9	Melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiketing)	0.165	0.513	<b>Valid</b>
10	Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen	0.165	0.442	<b>Valid</b>
11	Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan	0.165	0.389	<b>Valid</b>
12	Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah	0.165	0.358	<b>Valid</b>
13	Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen	0.165	0.478	<b>Valid</b>
14	Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian	0.165	0.404	<b>Valid</b>

Seluruh 14 variabel harapan menunjukkan validitas yang baik, dengan  $r$  hitung berkisar antara 0.291 hingga 0.513. Variabel "Melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiketing)" memiliki korelasi tertinggi ( $r = 0.513$ ), menunjukkan bahwa aspek ini sangat krusial dalam mengukur harapan pelanggan. Sebaliknya, "Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap" memiliki korelasi terendah ( $r = 0.291$ ), namun tetap valid. Ini mengindikasikan bahwa meskipun penting, aspek ini mungkin kurang signifikan dibandingkan aspek lainnya dalam membentuk harapan pelanggan.

Analisis perbandingan antara harapan dan kinerja menunjukkan beberapa temuan menarik yang memiliki implikasi signifikan bagi manajemen layanan. Secara keseluruhan, instrumen penelitian menunjukkan konsistensi yang baik, dengan semua variabel terbukti valid baik untuk mengukur harapan maupun kinerja. Namun, terdapat perbedaan-perbedaan yang perlu diperhatikan.

Salah satu temuan yang paling mencolok adalah pada variabel "Melayani dengan tepat tanpa keraguan". Variabel ini memiliki korelasi tertinggi ( $r = 0.513$ ) untuk harapan, namun relatif lebih rendah ( $r = 0.349$ ) untuk kinerja. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa pelanggan memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap ketepatan dan keyakinan dalam pelayanan, namun persepsi mereka terhadap kinerja aktual tidak sepenuhnya memenuhi harapan tersebut. Hal ini menunjukkan area kritis yang memerlukan perhatian khusus dari manajemen.

Di sisi lain, variabel "Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen" menunjukkan pola yang berbeda. Korelasinya lebih tinggi untuk kinerja ( $r = 0.507$ ) dibandingkan harapan ( $r = 0.442$ ). Ini bisa diinterpretasikan sebagai indikasi bahwa layanan penanganan keluhan mungkin melampaui harapan pelanggan, menjadikannya potensi keunggulan kompetitif yang bisa dioptimalkan lebih lanjut.

Pola-pola ini memiliki implikasi penting bagi manajemen layanan. Pertama, ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan konsistensi dan ketepatan layanan, terutama dalam aspek-aspek yang berkaitan dengan waktu dan keakuratan informasi. Program pelatihan staf yang intensif dan implementasi sistem manajemen kualitas yang lebih ketat bisa menjadi langkah awal yang efektif.

Kedua, kekuatan dalam penanganan keluhan pelanggan seharusnya dipandang sebagai aset strategis. Manajemen bisa mempertimbangkan untuk mengalokasikan lebih banyak sumber daya ke area ini, mungkin dengan meningkatkan kapabilitas tim layanan pelanggan atau mengembangkan sistem penanganan keluhan yang lebih canggih.

Lebih lanjut, variasi dalam kekuatan korelasi antara harapan dan kinerja pada beberapa variabel menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih dalam untuk manajemen harapan pelanggan. Strategi komunikasi yang efektif perlu dikembangkan untuk menyelaraskan harapan pelanggan dengan kapabilitas layanan aktual, sambil terus berupaya meningkatkan kinerja untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan tersebut.

Akhirnya, meskipun semua variabel menunjukkan validitas yang baik, perbedaan dalam kekuatan korelasi antar variabel dan antara harapan-kinerja memberikan peluang untuk optimalisasi instrumen pengukuran di masa depan. Manajemen mungkin perlu mempertimbangkan untuk memberikan bobot yang berbeda pada variabel-variabel tertentu dalam evaluasi keseluruhan kualitas layanan, atau bahkan merevisi beberapa item untuk meningkatkan sensitivitas pengukuran.

#### **4.4.2 pengujian realibitas**

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. Dalam upaya mengevaluasi kualitas instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur harapan dan kinerja layanan, uji reliabilitas telah dilakukan menggunakan metode Cronbach's alpha.

Tabel 4. 3 Reabilitas

Kategori	Cronbach's alpha	N	Keterangan
Harapan	0.603	14	Cukup Reliabel
Kinerja	0.640	14	Reliabel

Hasil analisis menunjukkan bahwa instrumen pengukuran harapan memiliki nilai alpha sebesar 0,64, sementara instrumen pengukuran kinerja mencapai nilai 0,603. Kedua nilai ini melampaui ambang batas minimal 0,6 yang telah ditetapkan, mengindikasikan bahwa kedua instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang dapat diterima.

instrumen yang mengukur harapan pelanggan menunjukkan reliabilitas yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan instrumen yang mengukur kinerja aktual. Hal ini mungkin mencerminkan kecenderungan responden untuk lebih konsisten dalam mengekspresikan ekspektasi mereka dibandingkan dengan menilai pengalaman layanan yang sebenarnya, yang bisa jadi lebih bervariasi dan subjektif. Meskipun kedua instrumen memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan, nilai alpha yang relatif dekat dengan ambang batas menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan. Hal ini bisa menjadi pertimbangan untuk penelitian di masa depan, di mana penyempurnaan instrumen mungkin dapat meningkatkan konsistensi internal dan, pada gilirannya, memperkuat keandalan hasil penelitian.

Secara keseluruhan, hasil uji reliabilitas ini memberikan keyakinan bahwa data yang dikumpulkan melalui instrumen ini memiliki tingkat keandalan yang memadai untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Temuan ini memungkinkan para peneliti dan pemangku kepentingan untuk menggunakan hasil survei dengan



tingkat kepercayaan yang cukup dalam upaya memahami dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan harapan dan persepsi kinerja pelanggan.

#### 4.4.3 analisa Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan

analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan dengan fokus pada aspek penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), dan tanggapan (*responsiveness*), kita dapat melihat lebih dalam pada atribut-atribut yang relevan dalam data yang diberikan.:

##### 4.4.3.1 analisa penampilan fisik (*tangible*)

Analisis penampilan fisik dibagi menjadi beberapa variable :

##### 1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu

Tingkat kinerja mengenai Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.7 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.8. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 95,54%

Tabel 4. 4 Tingkat Kinerja Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
156	129	36	0	321

Tabel 4. 5 Tingkat Harapan Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
144	192	0	0	336

##### 2. Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain – lain

Tingkat kinerja mengenai Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain – lain dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.9 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.10. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 97,61%

Tabel 4. 6 Tingkat Kinerja Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain - lain

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
152	153	22	0	327

Tabel 4. 7 Tabel 4. 9 Tingkat Harapan Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain - lain

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
184	129	22	0	335

### 3. Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap

Tingkat kinerja mengenai Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.11 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.12. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 95,61%

Tabel 4. 8 Tingkat Kinerja Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
152	153	22	0	327

Tabel 4. 9 Tingkat Harapan Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
192	138	12	0	342

### 4. Keluasan ruang tunggu

Tingkat kinerja mengenai Keluasan ruang tunggu 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.13 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.14. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 97,96%

Tabel 4. 10 Tingkat Kinerja Keluasan ruang tunggu

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
180	141	16	0	337

Tabel 4. 11 Tingkat Harapan Keluasan ruang tunggu

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
196	138	10	0	344

5. Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik

Tingkat kinerja mengenai Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.15 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.16. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 97,67%

Tabel 4. 12 Tingkat Kinerja Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
156	171	8	0	335

Tabel 4. 13 Tingkat Harapan Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
188	147	8	0	343

6. Keluasan dan kenyamanan tempat parkir

Tingkat kinerja mengenai Keluasan dan kenyamanan tempat parkir dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.17 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.18. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 100%

Tabel 4. 14 Tingkat Kinerja Keluasan dan kenyamanan tempat parkir

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
192	150	4	0	346

Tabel 4. 15 Tingkat Harapan Keluasan dan kenyamanan tempat parkir

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
188	153	4	0	345

#### 4.4.3.2 Kehandalan (Reliability)

Analisis Kehandalan dibagi menjadi beberapa variable, yaitu :

1. Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain)

Tingkat kinerja mengenai Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain) dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.19 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.20. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 99,71%

Tabel 4. 16 Tingkat Kinerja Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain)

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
176	165	2	0	343

Tabel 4. 17 Tingkat Harapan Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain)

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
188	153	4	0	345

2. Kemudahan memperoleh informasi yang jelas

Tingkat kinerja mengenai Kemudahan memperoleh informasi yang jelas dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.21 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.22. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 99,42%

Tabel 4. 18 Tingkat Kinerja Kemudahan memperoleh informasi yang jelas

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
184	156	4	0	344

Tabel 4. 19 Tingkat Harapan Kemudahan memperoleh informasi yang jelas

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
192	153	2	0	347

### 3. Melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiket)

Tingkat kinerja mengenai Melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiket) dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.23 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.24. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 99,42%

Tabel 4. 20 Tingkat Kinerja Melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiket)

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
172	171	0	0	343

Tabel 4. 21 Tingkat Harapan Melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiket)

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
184	159	2	0	345

#### 4.4.3.3 Tanggapan (Responsiveness)

Analisis Tanggapan dibagi menjadi beberapa variable, yaitu :

##### 1. Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen

Tingkat kinerja mengenai Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.25 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.26. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 100%

Tabel 4. 22 Tingkat Kinerja Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
204	144	2	0	350

Tabel 4. 23 Tingkat Harapan Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
204	141	4	0	349

## 2. Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan

Tingkat kinerja mengenai Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.27 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.28. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 100%

Tabel 4. 24 Tingkat Kinerja Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
196	150	2	0	348

Tabel 4. 25 Tingkat Harapan Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
184	162	0	0	346

### 4.4.3.4 Peduli (Assurance)

Analisis Peduli dibagi menjadi satu variable, yaitu :

#### 1. Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah

Tingkat kinerja mengenai Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.29 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.30. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 99,71%

Tabel 4. 26 Tingkat Kinerja Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
156	183	0	0	339

Tabel 4. 27 Tingkat Harapan Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
164	174	2	0	340

#### 4.4.3.5 Empati (Emphaty)

Analisis Empati dibagi menjadi beberapa variable, yaitu :

##### 1. Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen

Tingkat kinerja mengenai Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.31 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.32. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 101%

Tabel 4. 28 Tingkat Kinerja Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
204	147	0	0	351

Tabel 4. 29 Tingkat Harapan Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
192	147	6	0	345

##### 2. Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian

Tingkat kinerja mengenai Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian dari 100 responden dapat dilihat pada tabel 4.33 dan untuk Tingkat harapan dapat dilihat pada tabel 4.34. Tingkat kesesuaian responden antara Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan sebesar 100%

Tabel 4. 30 Tingkat Kinerja Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
188	159	0	0	347

Tabel 4. 31 Tingkat Harapan Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian

sangat penting	penting	kurang penting	tidak penting	Bobot
192	153	2	0	347

#### 4.4.4 diagram kartesius

Koordinat kartesius digunakan untuk menyatakan posisi dari titik dalam bidang menggunakan pasangan bilangan yang disebut dengan absis (koordinat x) dan ordinat (koordinat y) dari titik tersebut.

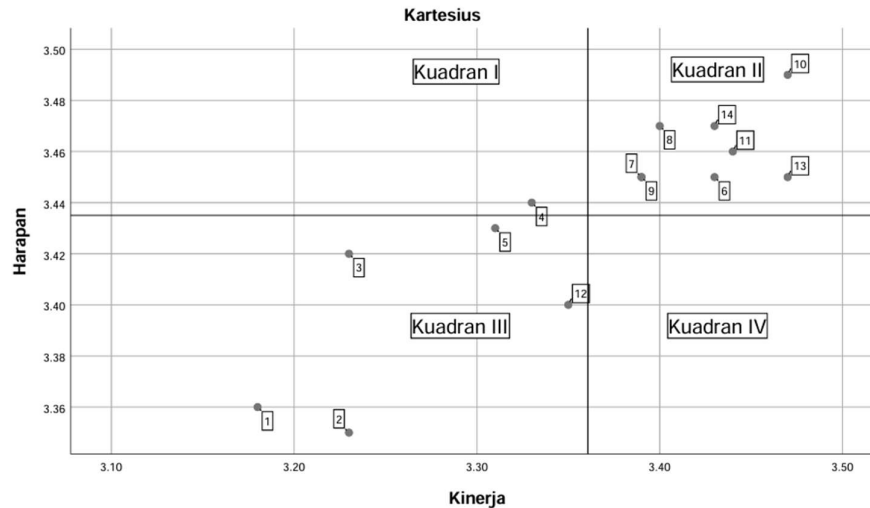
Dalam menyatakan koordinat sebuah titik dibutuhkan dua sumbu yang saling tegak lurus (sumbu x dan sumbu y) dan panjang unit, yang memiliki tanda pada kedua ujung sumbu tersebut, lebih jelasnya, lihat pada gambar 4.12 merupakan titik koordinat dari hasil perhitungan atribut tabel 4.35.

Tabel 4. 32 Hasil perhitungan atribut diagram kartesius

No	pernyataan	Bobot Kinerja	Bobot Harapan	x	y
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	321	336	3.21	3.36
2	Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain - lain	327	335	3.27	3.35
3	Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap	327	342	3.27	3.42
4	Keluasan ruang tunggu	337	344	3.37	3.44
5	Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik	335	343	3.35	3.43
6	Keluasan dan kenyamanan tempat parkir	346	345	3.46	3.45
7	Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain)	343	345	3.43	3.45
8	Kemudahan memperoleh informasi yang jelas	344	347	3.44	3.47
9	Melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiketing)	343	345	3.43	3.45
10	Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen	350	349	3.5	3.49
11	Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan	348	346	3.48	3.46



12	Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah	339	340	3.39	3.4
13	Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen	351	345	3.51	3.45
14	Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian	347	347	3.47	3.47



Gambar 4. 12 Diagram Kartesius

- 1) **Kuadran I (Prioritas Utama):** Atribut yang termasuk dalam Kuadran I memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata, tetapi memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Ini berarti bahwa meskipun kinerja atribut ini belum memenuhi harapan atau standar yang diinginkan, kepentingan pengguna atau konsumen terhadap atribut ini sangat besar. Oleh karena itu, pihak stasiun atau penyedia layanan perlu memprioritaskan perbaikan pada atribut ini untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna. Contoh atribut:
  - a. Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian (4).
- 2) **Kuadran II (Pertahankan Prestasi):** Atribut yang berada dalam Kuadran II memiliki tingkat kinerja yang sudah di atas rata-rata, dan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi pula. Atribut ini dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna, sehingga perlu dipertahankan agar tetap memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna. Contoh atribut:
  - a. Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain-lain) yang terkesan menarik (6)

- b. Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (7)
- c. Kemudahan memperoleh informasi yang jelas (8)
- d. Melayani dengan tepat tanpa keraguan (9)
- e. Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen (10)
- f. Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan (11)
- g. Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen (13)
- h. Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian (14)

3) **Kuadran III (Prioritas Rendah):** Atribut dalam Kuadran III memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata, dan tingkat kepentingan yang juga rendah. Ini berarti bahwa meskipun atribut ini mungkin belum memenuhi harapan pengguna, kepentingannya dalam pengalaman pengguna relatif rendah. Perbaikan pada atribut ini bisa menjadi pertimbangan sekunder.

● Contoh atribut:

- a. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu (1)
- b. Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain-lain (2)
- c. Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap (3)
- d. Keluasan ruang tunggu (5)
- e. Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah (12)

4) **Kuadran IV (Berlebihan):** Tidak ada atribut yang termasuk dalam Kuadran IV berdasarkan informasi yang Anda berikan. Kuadran ini biasanya berarti atribut memiliki kinerja di atas rata-rata namun kepentingannya rendah atau tidak signifikan bagi pengguna.

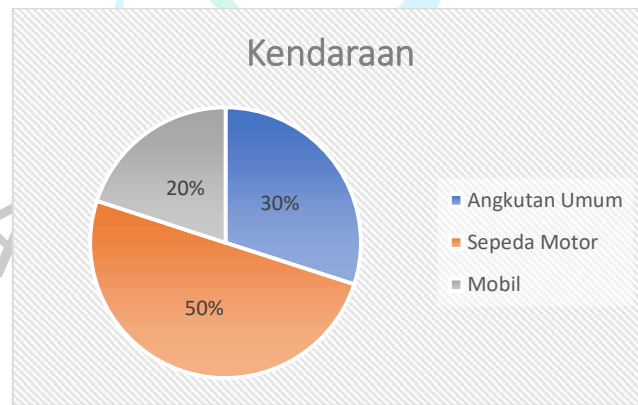
#### 4.4.5 Analisis tingkat kepuasan secara umum

Bagian ini akan membahas analisis tingkat kepuasan pengguna transportasi umum berdasarkan data survei yang telah dikumpulkan. Fokus utama dari analisis ini mencakup tiga aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengguna, yaitu jenis kendaraan yang digunakan, waktu tunggu pemesanan tiket, dan kebutuhan akan penambahan jumlah kursi di peron. Mengevaluasi preferensi jenis kendaraan yang

digunakan oleh responden, yaitu kendaraan pribadi, angkutan umum, dan sepeda motor. Pemahaman tentang pilihan kendaraan ini penting untuk menilai sejauh mana angkutan umum memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat dibandingkan dengan kendaraan pribadi. Waktu tunggu pemesanan tiket akan dianalisis untuk mengidentifikasi masalah efisiensi dalam sistem pemesanan tiket. Tingginya waktu tunggu bisa menjadi indikator signifikan dari rendahnya tingkat kepuasan pengguna, yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk meningkatkan layanan. Kebutuhan akan penambahan jumlah kursi di peron akan dievaluasi berdasarkan tanggapan responden. Aspek ini penting untuk mengukur kenyamanan fasilitas di peron dan bagaimana hal tersebut memengaruhi pengalaman penumpang secara keseluruhan.

#### 4.4.5.1 Jenis Kendaraan

Grafik ini mengilustrasikan distribusi persentase kendaraan secara jelas dan informatif. Dengan garis yang naik dan turun, diagram ini menggambarkan bagaimana mobil, sepeda motor, dan sepeda berbagi ruang di jalan. Persentase yang ditunjukkan memberi gambaran yang komprehensif tentang preferensi masyarakat terhadap berbagai jenis transportasi, menyoroti tren dan pola perubahan dalam mobilitas perkotaan.



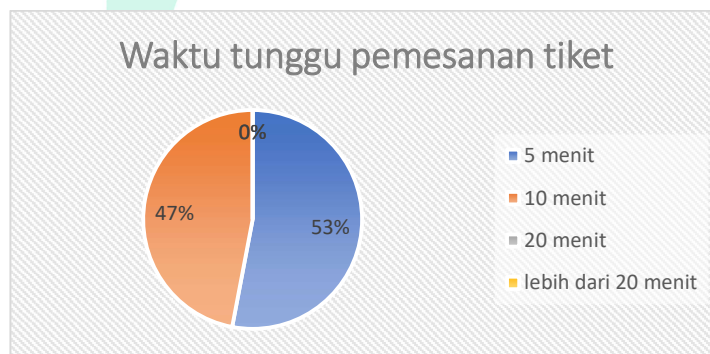
Gambar 4. 13 Grafik persentase jenis kendaraan

Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan angkutan umum (50%), diikuti oleh kendaraan pribadi (30%), dan sepeda motor (20%). Ini mengindikasikan bahwa angkutan umum masih menjadi pilihan utama

dalam transportasi, yang mungkin karena faktor efisiensi atau biaya yang lebih rendah dibandingkan kendaraan pribadi.

#### 4.4.5.2 Waktu tunggu pemesanan tiket

Diagram ini memvisualisasikan waktu tunggu rata-rata untuk pemesanan tiket dengan jelas dan informatif. Garis yang melintang menunjukkan variasi waktu tunggu dari beberapa menit hingga beberapa jam, mencerminkan pengalaman beragam pelanggan dalam mencari tiket mereka. Informasi ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang efisiensi layanan pemesanan tiket, membantu pengguna untuk membuat keputusan yang lebih baik dan merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik pula.



Gambar 4. 14 Grafik persentase waktu tunggu pemesanan tiket

Sebagian besar responden mengalami waktu tunggu lebih dari 20 menit (53%) untuk pemesanan tiket, sedangkan 47% menunggu selama 20 menit. Tidak ada responden yang menunggu hanya 5 atau 10 menit. Ini menunjukkan adanya masalah signifikan dalam efisiensi sistem pemesanan tiket yang membutuhkan perbaikan.

#### 4.4.5.3 Menambah jumlah kursi pada ruang tunggu

Grafik ini memvisualisasikan apakah ada kebutuhan untuk menambah jumlah kursi di ruang tunggu (peron) dengan cara yang jelas dan informatif. Garis-garis yang menggambarkan kebutuhan saat ini dan potensial kebutuhan di masa depan

membantu dalam menentukan apakah penambahan kursi diperlukan atau tidak. Informasi ini sangat penting dalam perencanaan infrastruktur untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan penumpang, serta untuk mengoptimalkan pengelolaan stasiun.



Gambar 4. 15 Grafik persentase keperluan penambahan jumlah kursi

Sebagian besar responden merasa bahwa menambah jumlah kursi pada peron tidak terlalu mendesak, dengan 36% mengatakan "kurang perlu" dan 25% "tidak perlu". Namun, ada juga yang merasa "perlu" (25%) dan "sangat perlu" (14%). Ini menunjukkan adanya kebutuhan yang bervariasi, yang mungkin tergantung pada waktu puncak dan kenyamanan penumpang di peron.