

KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA JASA KERETA API DALAM TRANSPORTASI ANTARMODA DI STASIUN GAMBIR

Yessi Gusleni *)

ABSTRACT

This research has the purpose to know the perceptions, expectations, and the effectiveness of the quality of intermode transport service in Gambir stations provided by PT. Kereta Api (Persero) and the local government of DKI Jakarta.

This research will be done by through a survey methods. Number of samples has been taken at random study from a 100 respondents simple. Attribute of the observation are as many as 27 attributers of service-related to infrastructure, network infrastructure, operational, and human resources. Research data in the descriptive analysis and the service quality measuring methods include the reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

From 27 attributes that have a high expected value is the ease of obtaining information routes/bus routes for rail service users in intermode of transport, officers ready to help the train services user intermodes of transport, security guarantees for railway service user in intermodes of transport, staff provide services to train users who have limited (disabled, elderly, etc), and security officers, while the passengers who do not satisfy the service quality attributes is the ease of obtaining information routes/bus routes for rail service users intermode of transport, security guarantees for railway service users in the intermode of transport, officers provide services to train service users who have limited (disables, elderly, etc), and transport of goods (trolley). The level of total customer satisfaction is 65,51% means that the variable quality of service can not offer the satisfaction of being on the range index of poor ($64\% < X_d < 71\%$).

Key word : *quality of service, intermode*

PENDAHULUAN

Perkembangan angkutan kereta api memiliki potensi dan peluang besar dalam sistem transportasi, karena dapat mengangkut penumpang dalam jumlah besar sehingga perlu terus ditingkatkan secara optimal dan dimodernisasi dengan memanfaatkan teknologi yang lebih canggih dengan pemilihan jalur yang tepat. Penyempurnaan manajemen dan mutu pelayanan juga harus ditingkatkan agar angkutan tersebut dapat diandalkan sebagai transportasi yang ekonomis dan aman, terpadu dengan moda lainnya. Sebagaimana simpul transportasi lainnya stasiun mempunyai peranan yang sangat penting dalam pergerakan penumpang maupun barang. Bagi setiap pengguna kereta api, untuk menuju dan meninggalkan stasiun membutuhkan moda lain serta fasilitas dalam kegiatan alih moda. Oleh karena itu pengguna jasa kereta api juga merupakan pengguna jasa transportasi antarmoda.

Stasiun Gambir merupakan salah satu simpul transportasi yang penting di Jakarta, misalnya dapat diidentifikasi bahwa Stasiun Gambir merupakan titik temu antara jaringan pelayanan transportasi kereta api dengan transportasi jalan dan merupakan tempat bertemunya jaringan

pelayanan transportasi perkotaan dan antar kota dengan berbagai kelas pelayanan, seperti kereta api antar kota kelas bisnis dan eksekutif, kereta api Jabodetabek kelas eksekutif, bus antar kota jurusan Lampung kelas bisnis dan eksekutif, bus perkotaan kelas ekonomi dan bisnis (patas AC), bus way dan angkutan taksi. Disamping itu stasiun ini memfasilitasi penumpang yang menggunakan kendaraan pribadi dan pejalan kaki.

Untuk mewujudkan sistem transportasi antarmoda di Stasiun Gambir yang efektif dan efisien maka perlu diarahkan agar terjadi peningkatan pelayanan dengan cara a.l. mempertemukan persepsi dengan harapan pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir. Dengan layanan jasa yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan.

Permasalahan dalam kajian ini yaitu apakah kualitas pelayanan pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir perlu ditingkatkan ?

Kajian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir. Sedangkan tujuannya adalah mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir.

Penelitian dilakukan di Stasiun Gambir, meliputi inventarisasi jenis angkutan di Stasiun Gambir, inventarisasi dan identifikasi kondisi saat ini sarana dan prasarana untuk pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Gambir, inventarisasi dan identifikasi permasalahan terkait dengan pengembangan pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Gambir, dan identifikasi kondisi saat ini pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Gambir.

Hasil yang diharapkan dari kajian ini adalah konsep peningkatan kualitas pelayanan transportasi antarmoda pada Stasiun Gambir yang dapat mendorong penyelenggaraan angkutan penumpang yang efektif dan efisien.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Peraturan dan Teori

1. Undang-Undang Perkeretaapian (UU No. 23 Tahun 2007)

Pada Bab II Asas dan Tujuan Pasal 2 :

Perkeretaapian sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi nasional diselenggarakan berdasarkan:

- a. Asas manfaat;
- b. Asas keadilan;
- c. Asas keseimbangan;
- d. Asas kepentingan umum;
- e. Asas keterpaduan;
- f. Asas kemandirian;
- g. Asas transparansi;
- h. Asas akuntabilitas;
- i. Asas berkelanjutan.

Yang dimaksud dengan “*asas keterpaduan*” adalah bahwa perkeretaapian harus merupakan satu kesatuan sistem dan perencanaan yang utuh, terpadu, dan terintegrasi serta saling menunjang, baik antahierarki tatanan perkeretaapian, intramoda maupun antarmoda transportasi.

2. Pengertian kualitas menurut J. Supranto (2006:228) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan pelayanan jasa menurut M.N. Nasution (2005:75) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dalam Sistranas Departemen Perhubungan (2005:2), pelayanan transportasi adalah jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi.

Menurut Freddy Rangkuti (2002:33) persepsi pelanggan didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, dan mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. Makna dari persepsi tersebut juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu individu yang bersangkutan. Sedangkan harapan menurut Olson dan Dover dalam Fandy Tjiptono (2006:61) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional (Sistranas), transportasi antarmoda adalah transportasi penumpang dan atau barang yang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkesinambungan.

Tujuan dari diterapkannya sistem *intermodal transport* adalah membuat optimalisasi penggunaan dari moda yang bervariasi dan meningkatkan keterhubungan diantara moda tersebut. Definisi paling akhir dari sistem *intermodal transport* adalah mendorong terjadinya transportasi tanpa hambatan (*seamless*), efisien dan berlanjut (*sustainable*), yang dapat mencakup a) mengurangi biaya dan meningkatkan tingkat pelayanan yang diminta dalam angkutan barang dan penumpang dengan menggunakan masing-masing moda dalam fungsinya yang paling tepat, b) mengurangi beban dari infrastruktur dan meningkatkan efisiensi total dengan berganti pada moda yang memiliki kapasitas lebih besar, c) mengurangi biaya dan waktu serta ketidaknyamanan berkaitan dengan perpindahan antarmoda, d) meningkatkan produktifitas ekonomi dan efisiensi, sehingga meningkatkan nilai kompetitif dari produk pada tingkat regional dan nasional, e) mengurangi tingkat penggunaan energi, serta meningkatkan kualitas lingkungan. (www.people.hofstra.edu/faculty/Jean-paul_Rodrigue)

B. Kerangka Pemikiran

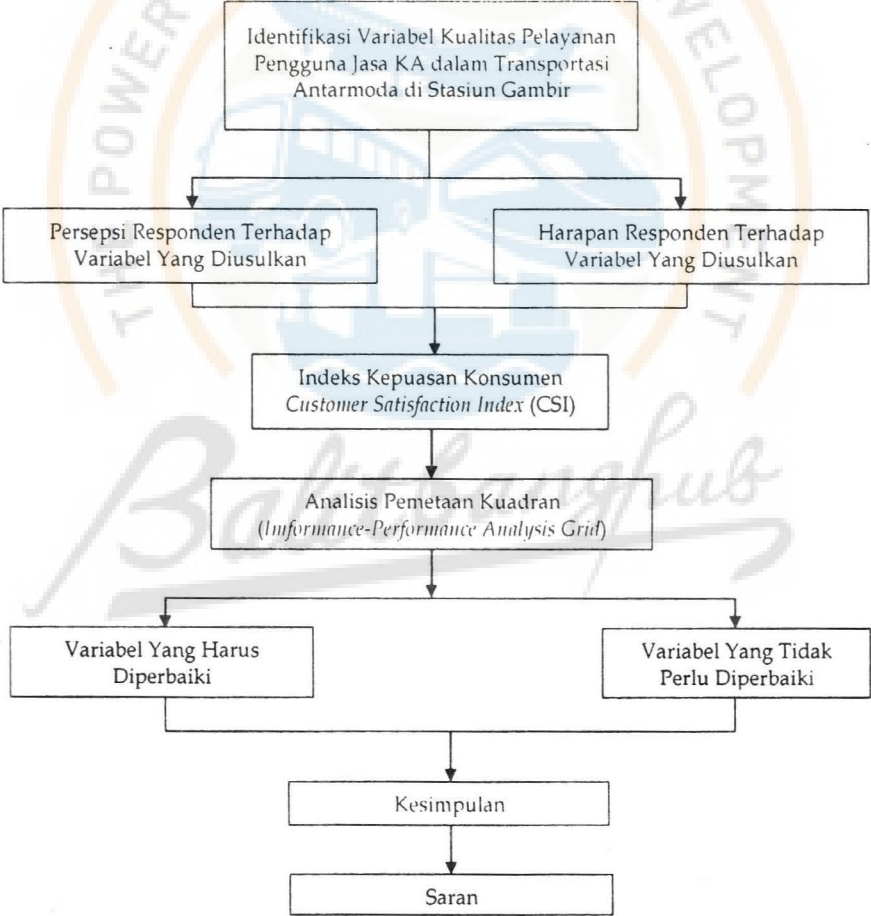
Langkah awal yang dilakukan dalam penulisan ini adalah melakukan inventarisasi dan identifikasi variabel-variabel terkait dengan kualitas pelayanan penumpang transportasi antarmoda di stasiun gambir disintesis dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk meliputi 5 (lima) dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti nyata (*tangible*). Selanjutnya

berdasarkan variabel-variabel tersebut dilakukan identifikasi kondisi pelayanan di simpul transportasi.

Identifikasi kondisi pelayanan di simpul transportasi dilakukan dengan melakukan survei ke pengguna jasa dengan menanyakan persepsi terhadap kondisi yang dirasakan saat ini dengan harapan untuk meningkatkan pelayanan.

Untuk penilaian tingkat persepsi dan harapan digunakan sistem skala Likert. Sedangkan untuk analisis kepentingan dan kinerja digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggannya apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan, dilakukan analisis atau pengukuran indeks kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*) dengan membandingkan jumlah rata-rata persepsi dan jumlah rata-rata harapan dikalikan 100%.

Hasil perhitungan CSI digunakan untuk memetakan seluruh atribut ke dalam 4 (empat) kuadran *Importance-Performance Grid*. Dari hasil pemetaan akan diperoleh atribut-atribut pelayanan pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di stasiun Gambir yang persepsi terhadap kondisi yang dirasakan saat ini rendah tetapi mempunyai tingkat harapan yang tinggi.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODOLOGI PENELITIAN

1. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Singgih Santoso (2005: 81) *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah alat analisis yang menggambarkan kinerja sebuah merek dibandingkan dengan harapan konsumen akan kinerja yang seharusnya ada. Sebagaimana disarankan oleh Parasuraman dalam Freddy Rangkuti (2006:109), tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi.

Harapan itu kemudian dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja produk maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja produk pelanggan akan merasa puas.

Kepuasan memiliki subjek yaitu pelanggan, dan objeknya adalah produk. Produk itu dapat berupa barang atau jasa. Produk juga dapat dipandang sebagai satu keseluruhan maupun dari segi karakteristik-karakteristik produknya. Karakteristik sering juga disebut sebagai sifat, atribut, atau dimensi. Jadi, segi yang terakhir itu bukan sebagai satu keseluruhan tetapi terdiri dari berbagai atribut.

Analisis kepentingan dan kinerja digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggannya apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan.

a. Importance Analysis (analisis yang penting)

Merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. Pada kuesioner penelitian ini, *importance analysis* akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah produk. Untuk mengukur tingkat kepentingan ini, digunakan skala *Likert*.

b. Performance Analysis (analisis kinerja)

Merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Dalam kuesioner penelitian ini, *performance analysis* akan diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sama seperti untuk mengukur tingkat kepentingan, untuk mengukur tingkat kepuasan ini digunakan skala Likert yang terdiri dari lima tingkat, yaitu 1) Sangat Puas atau Sangat Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5; 2) Puas atau Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4; 3) Netral atau Biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3; 4) Tidak Puas atau Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2; 5) Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Analisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut di atas, menggunakan *Importance Performance Grid*. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh dua faktor, yakni harapan konsumen akan kinerja sebuah produk, dan kenyataan yang dia terima setelah mengonsumsi produk tersebut (Singgih Santoso, 2005:3). Kombinasi sumbu X (*performance*) dan sumbu Y (*importance*) akan menghasilkan posisi setiap atribut. Atribut yang ada akan terletak pada satu di antara empat kuadran yang ada, dan titik tengah kuadran mengacu pada *grand mean*, yakni rata-rata semua atribut pada bagian *performance* dan rata-rata semua atribut pada bagian *importance*.

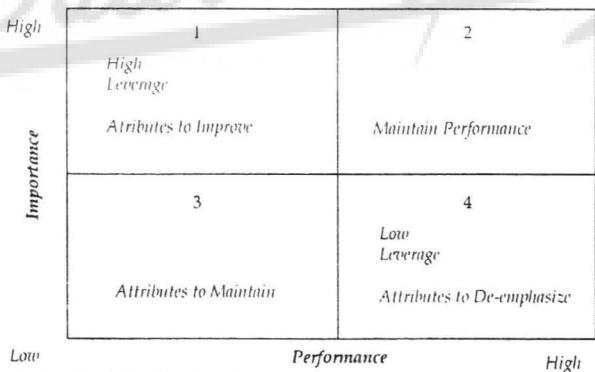
Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut di atas, digunakan *Importance - Performance Grid*, yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1997:36). Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*, yaitu:

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \text{ dan } y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dengan :

- X = Skor rata - rata tingkat kepuasan;
- Y = Skor rata - rata tingkat kepentingan;
- X_i = Skor penilaian tingkat kepuasan;
- Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan;
- n = Jumlah Responden.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997:241-242).



Sumber : Freddy Rangku (2006:11)

Gambar 2. Diagram Importance/Performance Matrix

Diagram *importance/performance matrix* terdiri dari empat kuadran, strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Kuadran 1 (*attribute to improve*), pada posisi ini, memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran 2 (*maintain performance*), pada posisi ini, memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.
- Kuadran 3 (*attributes to maintain*), pada posisi ini, memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- Kuadran 4 (*main priority*), pada posisi ini, memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks kepuasan sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan, seperti untuk memantau perbaikan pelayanan sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan secara menyeluruh pelanggan (Lerbin R. Aritonang R., 2005:83). Pengukuran kepuasan pengguna jasa dengan menggunakan Indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*, CSI). CSI merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur.

Tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* adalah 1) Menghitung *weighting factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%; 2) Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *weighted score*; 3) Kemudian *weighted score* dari setiap faktor, dijumlahkan. Hasilnya disebut *weighted average*; 4) Selanjutnya, *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *satisfaction index*.

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat diinterpretasikan seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X \geq 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause For Concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Border Line</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$X > 87\%$	<i>Excellent</i>

Sumber : www.leadershipskills.com

3. Populasi dan Sampling

Populasi pengguna jasa kereta api di Stasiun Gambir tidak diketahui secara pasti (*incountable population*). Menurut pendapat Roscoe (1982:253) dalam Sugiyono (2008:129) bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Oleh karena itu dalam penelitian ini menggunakan sampel 100 responden, sesuai pendapat Franenkel dan Wallen (Lerbin R. Aritonang R., 2005:132) yang mengatakan bahwa untuk penelitian deskriptif, sampel sebanyak 100 subjek tergolong esensial. Sedangkan pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik acak sederhana atau *sample random sampling*.

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Stasiun Gambir adalah stasiun kereta api terbesar di Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia dan terletak di Jakarta Pusat. Stasiun Gambir melayani transportasi kereta api untuk tujuan-tujuan utama di pulau Jawa. Di stasiun ini, tersedia pula bus DAMRI untuk menuju Bandara Soekarno Hatta dan menuju Lampung. Stasiun ini berada di Daerah Operasi 1 Jakarta.

Kereta yang melewati stasiun ini antara lain - Bandung (Parahyangan dan Argo Gede), Solo (Argo Lawu dan Bima), Malang (Gajayana), Semarang (Argo Muria, Argo Bromo Anggrek, dan Sembrani); juga terdapat kereta-kereta komuter (KRL ekspres) dari dan menuju Bogor (Pakuan Ekspres), Depok (Depok Ekspres), dan Bekasi (Bekasi Ekspres).

Stasiun ini bukan pemberhentian bagi KRL Jabotabek kelas ekonomi yang juga melayani rute Jakarta. Pemberhentian terdekatnya adalah Gondangdia dan Juanda. Stasiun ini terdiri dari tiga tingkat. Aula utama, loket, beberapa restoran dan toko, serta mesin ATM terdapat pada tingkat pertama. Tingkat kedua adalah ruang tunggu dengan beberapa restoran cepat saji dan kafetaria, sedangkan peron berada pada tingkat ketiga.

Dari stasiun Gambir pelaku perjalanan dapat berganti kendaraan/ganti moda transportasi jalan, baik dengan kendaraan umum, kendaraan pribadi, taksi, serta angkutan sewa seperti bajaj. Untuk jaringan pelayanan angkutan umum, dari stasiun ini disamping dilalui jaringan trayek transportasi jalan perkotaan, juga terdapat trayek antar kota antar provinsi, langsung dari Stasiun Gambir menuju Lampung yang dilayani oleh Bus Damri. Bus Damri tersebut beroperasi empat kali keberangkatan ke Lampung dalam sehari yaitu dua kali di pagi hari dan dua kali malam hari. Di Stasiun Gambir belum tersedia ruang tunggu khusus bagi penumpang yang akan melanjutkan perjalanan ke Lampung.

Dari hasil survei menunjukkan bahwa kendaraan yang digunakan responden menuju Stasiun Gambir diperoleh komposisi responden yang menggunakan kendaraan pribadi sebanyak 25,64.%, bus antar kota sebanyak 1,28%, bus kota sebanyak 37,18%, taxi sebanyak 26,92.%, dan lainnya (ojek dan bajaj) sebanyak 8,97%.

Pelaku perjalanan dari Stasiun Gambir, dengan menggunakan bus perkotaan dapat meneruskan perjalanan ke pusat-pusat kegiatan dan atau simpul-simpul penting seperti kawasan, Tanah Abang, Grogol, Kalideres, Cikokol, Harmoni, Glodok, Kota, Thamrin, Sudirman, Blok M, Pasar Baru, Pasar Senen, Pulo Gadung, Menteng, Manggarai, Tebet, Pasar Minggu, Kampung Melayu, Cawang, Cililitan sampai Kampung Rambutan. Dari stasiun ini jaringan trayek angkutan perkotaan juga dapat menghubungkan Stasiun Gambir ke kawasan yang lebih jauh seperti Tangerang, Bekasi, dan Depok.

Stasiun Gambir menyediakan stand penitipan barang dan penukaran mata uang bagi penumpang. Selain itu, ada pula stand pemesanan beberapa hotel di seluruh Indonesia. Dan jika khawatir bingung mengenai angkutan umum menuju tempat tujuan di Jakarta, maka cukup datang ke loket pemesanan taxi perusahaan Blue Bird Grup yang disediakan di pintu keluar.

Fasilitas lainnya yang disediakan Stasiun Gambir ialah para porter atau kuli angkut. Para porter itu memakai seragam berwarna merah dengan tulisan “Gambir”, sebagai tanda porter resmi di stasiun ini. Ada pula para petugas keamanan, baik di loket maupun peron yang akan menjamin para penumpang dari tindakan kriminalitas.

1. Persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan

Analisis persepsi pengguna jasa kereta api di Stasiun Gambir dalam transportasi antarmoda terhadap kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan atau kehandalan (*Reliability*) terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Perhitungan Rata-Rata Persepsi Butir Kehandalan (*Reliability*)

Kode Var	PERSEPSI					Average X
	1	2	3	4	5	
A1	2	6	19	41	10	3,65
A2	2	17	45	12	2	2,94
A3	5	6	15	39	13	3,63
A4	1	5	20	43	9	3,69
A5	5	21	30	19	3	2,92
Average						3,37

Sumber: Data primer diolah

Rata-rata dari keseluruhan kehandalan (*Reliability*) adalah 3,37, rata-rata persepsi penumpang tertinggi adalah A4 (3,69) yaitu kemudahan memperoleh informasi lokasi naik/turun bus atau angkutan umum lain bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda dan rata-rata persepsi terendah adalah A5 (2,92) yaitu kemudahan memperoleh informasi rute/trayek bus bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda.

Untuk kemudahan memperoleh informasi lokasi naik/turun bus atau angkutan umum lain bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, sudah tersedia petunjuk arah lokasi naik/turun bus atau angkutan umum lain dan terletak pada posisi yang

mudah terlihat pada saat keluar gedung stasiun sehingga bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda dalam melanjutkan perjalanannya relatif mudah. Namun demikian, untuk kemudahan memperoleh informasi rute/trayek bus bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda paling rendah, hal ini disebabkan belum tersedianya papan informasi rute/trayek bus baik di sekitar stasiun maupun di sekitar halte, sehingga bagi mereka yang belum tahu akan merasa kesulitan.

Tabel 3. Perhitungan Rata-Rata Persepsi Butir Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kode Var	PERSEPSI					
	1	2	3	4	5	Average X
A6	6	19	40	13		2,77
A7	2	4	22	38	12	3,69
A8	3	5	19	39	12	3,67
A9	5	6	20	40	7	3,49
Average						3,40

Sumber: Data primer diolah

Persepsi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda terhadap kemauan pihak penyedia jasa untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat/ tanggap atau ketanggapan (*Responsiveness*) terlihat pada tabel diatas. Rata-rata dari keseluruhan butir ketanggapan (*Responsiveness*) adalah 3,40, sedangkan rata-rata persepsi terendah adalah A6 (2,77) yaitu pemisahan jalur untuk yang datang dan yang pergi bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda dan rata-rata persepsi tertinggi adalah A7 (3,69) yaitu informasi petunjuk arah fasilitas umum (toilet, telepon umum, masjid, dll)

Dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir tidak ada pemisahan jalur untuk yang datang dan yang pergi bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda. Sebaiknya disediakan pemisahan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti tabrakan penumpang yang membawa barang berlebih, dan pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir akan lebih aman dan nyaman. Disamping itu informasi petunjuk arah fasilitas umum seperti toilet, telepon umum, dan masjid mudah terlihat dan semua petugas mengetahui letaknya, sehingga memudahkan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir.

Tabel 4. Perhitungan Rata-Rata Persepsi Butir Jaminan (*Assurance*)

Kode Var	PERSEPSI					
	1	2	3	4	5	Average X
A10	2	13	52	10	1	2,94
A11	2	10	17	35	14	3,63
A12	1	6	16	53	2	3,63
A13	5	11	45	16	1	2,96
Average						3,29

Sumber: Data primer diolah

Persepsi pengguna jasa kereta api di Stasiun Gambir dalam transportasi antarmoda terhadap Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopansantunan petugas dan kemampuan mereka untuk dapat dipercaya atau percaya diri, rata-rata keseluruhan butir Jaminan (*Assurance*) adalah 3,29, sedangkan rata-rata terendah adalah A10 (2,94) yaitu jaminan keamanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda,

dan rata-rata tertinggi adalah A11 (3,63) yaitu petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda dan A12 (3,63) yaitu petugas bersikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda.

Petugas keamanan yang berada di lingkungan Stasiun Gambir adalah satpam dengan perlengkapan seadanya, seyogyanya untuk stasiun besar seperti Stasiun Gambir sudah perlu adanya petugas yang dilengkapi dengan peralatan keamanan yg lengkap atau bahkan ada polisi di setiap gerbangnya, sehingga keamanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir akan lebih terjamin.

Secara umum seluruh pegawai PT Kereta Api (Persero) sudah dibekali dengan pelatihan-pelatihan sesuai bidang tugasnya sehingga diharapkan mempunyai kecakapan dalam menjalankan tugas termasuk bersikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda.

Tabel 5. Perhitungan Rata-Rata Persepsi Butir Empati (*Emphaty*)

Kode Var	PERSEPSI					Average X
	1	2	3	4	5	
A14	7	12	21	38		3,15
A15	4	17	30	27		3,03
A16	2	11	31	29	1	3,22
A17	8	21	39	8	2	2,68
Average						3,02

Sumber: Data primer diolah

Persepsi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda terhadap Empati (*Emphaty*) yaitu perhatian pihak penyedia jasa terhadap pelanggan atau perhatian secara individual yang disediakan oleh perusahaan terhadap pelanggan. Rata-rata keseluruhan butir Empati (*Emphaty*) adalah 3,02, sedangkan rata-rata terendah adalah A17 (2,68) yaitu petugas memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll) dan rata-rata tertinggi adalah A16 (3,22) yaitu petugas akan menyediakan waktu yang nyaman dalam menanggapi keluhan pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda.

Stasiun Gambir telah menyediakan fasilitas khusus untuk pengguna jasa kereta api yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll), namun fasilitas tersebut berada di dalam gedung stasiun, sehingga jika pengguna jasa kereta api yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll) menggunakan angkutan umum, akan kesulitan dalam transportasi antarmoda, karena di Stasiun Gambir belum ada petugas khusus yang melayani pengguna jasa kereta api yang mempunyai keterbatasan fisik, yang ada hanya petugas keamanan tetapi tugasnya untuk menjaga keamanan, sehingga dalam pelayanan transportasi antarmoda bagi mereka yang mempunyai keterbatasan fisik hanya mengandalkan belas kasihan dari orang lain atau petugas keamanan yang ada. Secara umum seluruh pegawai PT Kereta Api (Persero) sudah dibekali dengan pelatihan-pelatihan sesuai bidang tugasnya sehingga diharapkan mempunyai kecakapan dalam menjalankan tugas termasuk dalam menanggapi keluhan pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda.

Tabel 6. Perhitungan Rata-Rata Persepsi Butir Bukti Nyata (*Tangible*)

Kode Var	PERSEPSI					
	1	2	3	4	5	Average X
A18	1	4	19	47	7	3,71
A19	7	6	22	30	13	3,46
A20	4	14	43	14	3	2,97
A21	1	9	23	31	14	3,62
A22	6	20	30	17	5	2,94
A23	7	27	35	8	1	2,60
A24	2	3	26	40	7	3,60
A25	2	3	28	34	12	3,65
A26	1	10	13	37	17	3,76
A27	12	26	33	6	1	2,46
Average						3,28

Sumber: Data primer diolah

Persepsi pengguna jasa kereta api di Stasiun Gambir dalam transportasi antarmoda terhadap bukti nyata (*Tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi, rata-rata keseluruhan dari butir bukti nyata (*Tangible*) adalah 3,28, rata-rata terendah adalah A27 (2,46) yaitu alat angkut barang (*trolly*), sedangkan rata-rata tertinggi adalah A26 (3,76) yaitu petugas keamanan.

Fasilitas alat angkut barang di Stasiun Gambir memang belum tersedia, yang ada hanyalah portir, sedangkan portir berada di dalam gedung stasiun dan pada jam padat pemberangkatan kereta antar kota, beberapa portir menunggu kendaraan masuk di gerbang pintu masuk stasiun (gerbang selatan) menantikan calon pengguna jasa kereta api yang akan dibantu dibawakan barangnya sehingga akan menyulitkan pengguna kereta api dalam transportasi antarmoda dengan barang bawaan yang berlebih jika menggunakan angkutan umum. Stasiun Gambir dalam menjaga keamanan sudah menempatkan petugas keamanan, termasuk di luar gedung stasiun sampai ke gerbang stasiun.

2. Harapan/kepentingan terhadap kualitas pelayanan

Analisis harapan atau kepentingan penumpang KRL Ekonomi AC terhadap kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan atau kehandalan (*Reliability*) terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 7. Perhitungan Rata-Rata Harapan Butir Kehandalan (*Reliability*)

Kode Var	HARAPAN					
	1	2	3	4	5	Average Y
A1	3		5	32	38	4,31
A2		1	4	44	29	4,29
A3	1		8	37	32	4,27
A4		1	5	30	42	4,45
A5	1		2	21	53	4,62
Average						4,39

Sumber: Data primer diolah

Tingkat kepentingan tertinggi pengguna jasa kereta api di Stasiun Gambir dalam transportasi antarmoda terhadap butir kehandalan (*Reliability*) adalah butir A5 (4,62) yaitu kemudahan memperoleh informasi rute/trayek bus bagi pengguna jasa kereta api

dalam transportasi antarmoda. Dengan banyaknya rute/trayek bus yang menghubungkan gambir dengan daerah di wilayah jabodetabek, sehingga sangat di butuhkan pengguna jasa kereta api di Stasiun Gambir dalam transportasi antarmoda. Papan rute/trayek bus sangat diharapkan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda terutama bagi mereka yang akan melanjutkan perjalanannya menggunakan angkutan umum, karena akan mempermudah dan mempercepat, tiba di tempat tujuan, serta secara tidak langsung dapat memberikan keamanan.

Tabel 8. Perhitungan Rata-Rata Harapan Butir Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kode Var	HARAPAN					Average X
	1	2	3	4	5	
A6			6	33	39	4,42
A7	1		3	32	42	4,46
A8	1		4	26	47	4,51
A9	1		5	17	55	4,60
Average						4,50

Sumber: Data primer diolah

Tingkat kepentingan tertinggi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda terhadap butir Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah butir A9 (4,60) yaitu petugas siap sedia menolong pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda

Petugas khusus yang dapat membantu pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda belum ada, sehingga jika ada pengguna jasa kereta api yang kesulitan dalam transportasi antarmoda hanyalah mengandalkan satpam sedangkan satpam bertugas menjaga keamanan, sehingga diperlukan petugas khusus atau perlu adanya tambahan tugas dan pelatihan bagi satpam untuk membantu pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, sehingga pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda akan lebih nyaman.

Tabel 9. Perhitungan Rata-Rata Harapan Butir Jaminan (*Assurance*)

Kode Var	HARAPAN					Average X
	1	2	3	4	5	
A10	1		4	25	48	4,53
A11	1	1	8	26	42	4,37
A12	1	1	4	25	47	4,49
A13	1	1	4	27	45	4,46
Average						4,46

Sumber: Data primer diolah

Tingkat kepentingan tertinggi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda terhadap butir Jaminan (*Assurance*) adalah pada butir A10 (4,53) yaitu jaminan keamanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transporasi antarmoda.

PT. Kereta Api (Persero) dalam memberikan jaminan keamanan kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda,yaitu dengan tersedianya pos polisi di gerbang masuk bagian barat stasiun dan menempatkan satpam di pintu gerbang stasiun, namun demikian belum dirasa cukup bagi konsumen, sehingga perlu adanya peningkatan peralatan bagi satpam atau bahkan perlu penyediaan polisi di setiap gerbangnya, supaya pengguna jasa kereta api dapat merasa terjamin keamanannya pada saat melakukan transportasi antarmoda di Stasiun Gambir.

Tabel 10. Perhitungan Rata-Rata Harapan Butir Empati (*Emphaty*)

Kode Var	HARAPAN					Average X
	1	2	3	4	5	
A14	1	1	8	30	38	4,32
A15	1	2	11	32	32	4,18
A16	1	1	8	31	37	4,31
A17	1	1	5	18	53	4,55
Average						4,34

Sumber: Data primer diolah

Tingkat kepentingan tertinggi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda terhadap butir Empati (*Emphaty*) adalah butir A17 (4,55) yaitu petugas memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll).

Pelayanan kepada pengguna jasa kereta api yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll) dalam transportasi antarmoda sangat dibutuhkan, apalagi bagi mereka yang menggunakan angkutan umum, sehingga sangat diharapkan petugas yang dapat segera melayani mereka, dengan menyediakan/ menyiapkan fasilitas yang mereka butuhkan, seperti misalnya kursi roda.

Tabel 11. Perhitungan Rata-Rata Harapan Butir Bukti Nyata (*Tangible*)

Kode Var	HARAPAN					Average X
	1	2	3	4	5	
A18	1	1	4	26	46	4,47
A19	1	1	3	36	37	4,37
A20		1	3	33	41	4,46
A21		1	5	33	39	4,41
A22		1	5	30	42	4,45
A23		2	3	26	47	4,51
A24	1	1	4	24	48	4,50
A25			4	30	44	4,51
A26			6	23	49	4,55
A27		2	2	35	39	4,42
Average						4,47

Sumber: Data primer diolah

Tingkat kepentingan tertinggi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda terhadap butir bukti nyata (*Tangible*) adalah butir A26 (4,55) yaitu petugas keamanan.

Petugas keamanan perlu dibekali dengan peralatan lengkap, jumlah yang cukup atau bahkan ada polisi bertugas di sekitar setiap gerbang stasiun sehingga pengguna jasa kereta api di Stasiun Gambir dalam transportasi antarmoda dapat merasa lebih aman.

3. Customer Satisfuction Index (CSI)

Setelah diketahui persepsi dan harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Gambir dilihat dari rata-rata tertinggi dan terendah, kemudian dilakukan analisis selanjutnya untuk mengetahui efektifitas tingkat pemenuhan harapan terhadap kualitas pelayanan dengan menghitung tingkat kepuasan dari masing-masing indikator variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan total dari variabel kualitas pelayanan. Dari analisis perhitungan *Customer Satisfuction Index (CSI)* dengan menggunakan excel diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 12. Perhitungan CSI Butir Kehandalan (*Reliability*)

Kode Var	PERSEPSI						Weighted Score	HARAPAN						Weighting Factor
	1	2	3	4	5	Average X		1	2	3	4	5	Average Y	
A1	2	6	19	41	10	3,65	0,72	3		5	32	38	4,31	19,63
A2	2	17	45	12	2	2,94	0,57		1	4	44	29	4,29	19,57
A3	5	6	15	39	13	3,63	0,74	1		8	37	32	4,27	19,46
A4	1	5	20	43	9	3,69	0,72		1	5	30	42	4,45	20,27
A5	5	21	30	19	3	2,92	0,62	1		2	21	53	4,62	21,07
Average						3,37		Average					4,39	
TOTAL							3,36							
NILAI CSI							67,23							

Sumber: Data primer diolah

Tingkat kepuasan konsumen dilihat dari butir kehandalan (*Reliability*) adalah sebesar 67,23% artinya kemampuan untuk melaksanakan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat masih belum maksimal atau belum memuaskan karena masih berada dalam *range index of poor* ($64\% < X_d < 71\%$).

Tabel 13. Perhitungan CSI Butir Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kode Var	PERSEPSI						Weighted Score	HARAPAN						Weighting Factor
	1	2	3	4	5	Average X		1	2	3	4	5	Average Y	
A6	6	19	40	13		2,77	0,68			6	33	39	4,42	24,57
A7	2	4	22	38	12	3,69	0,92	1		3	32	42	4,46	24,79
A8	3	5	19	39	12	3,67	0,92	1		4	26	47	4,51	25,07
A9	5	6	20	40	7	3,49	0,89	1		5	17	55	4,60	25,57
Average						3,40		Average					4,50	
TOTAL							3,41							
NILAI CSI							68,13							

Sumber: Data primer diolah

Tingkat kepuasan konsumen dilihat dari butir ketanggapan (*Responsiveness*) adalah sebesar 68,13% artinya kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat/tanggap masih belum maksimal atau belum memuaskan karena masih berada dalam *range index of poor* ($64\% < X_d < 71\%$).

Tabel 14. Perhitungan CSI Butir Jaminan (*Assurance*)

Kode Var	PERSEPSI						Weighted Score	HARAPAN						Weighting Factor
	1	2	3	4	5	Average X		1	2	3	4	5	Average Y	
A10	2	13	52	10	1	2,94	0,74	1		4	25	48	4,53	25,36
A11	2	10	17	35	14	3,63	0,89	1	1	8	26	42	4,37	24,50
A12	1	6	16	53	2	3,63	0,91	1	1	4	25	47	4,49	25,14
A13	5	11	45	16	1	2,96	0,74	1	1	4	27	45	4,46	25,00
Average						3,29		Average					4,46	
TOTAL							3,29							
NILAI CSI							65,72							

Sumber: Data primer diolah

Tingkat kepuasan konsumen dilihat dari butir Jaminan (*Assurance*) adalah sebesar 65,72% artinya pengetahuan dan kesopansantunan karyawan dan kemampuan mereka untuk dapat menunjukkan bahwa mereka dapat dipercaya dan percaya diri masih belum memuaskan karena masih berada dalam *range index of poor* ($64\% < X_d < 71\%$).

Tabel 15. Perhitungan CSI Butir Empati (*Emphaty*)

Kode Var	PERSEPSI						Weighted Score	HARAPAN						Weighting Factor
	1	2	3	4	5	Average X		1	2	3	4	5	Average Y	
A14	7	12	21	38		3,15	0,78	1	1	8	30	38	4,32	24,89
A15	4	17	30	27		3,03	0,73	1	2	11	32	32	4,18	24,08
A16	2	11	31	29	1	3,22	0,80	1	1	8	31	37	4,31	24,82
A17	8	21	39	8	2	2,68	0,70	1	1	5	18	53	4,55	26,22
Average						3,02		Average						4,34
TOTAL							3,01							
NILAI CSI							60,28							

Sumber: Data primer diolah

Tingkat kepuasan konsumen dari dimensi empati (*emphaty*) adalah sebesar 60,28% artinya perhatian pihak penyedia jasa terhadap pelanggan atau perhatian secara individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan masih belum memuaskan karena masih berada dalam *range index of very poor* (<64%).

Tabel 16. Perhitungan CSI Butir Bukti Nyata (*Tangible*)

Kode Var	PERSEPSI						Weighted Score	HARAPAN						Weighting Factor
	1	2	3	4	5	Average X		1	2	3	4	5	Average Y	
A18	1	4	19	47	7	3,71	0,37	1	1	4	26	46	4,47	10,02
A19	7	6	22	30	13	3,46	0,34	1	1	3	36	37	4,37	9,79
A20	4	14	43	14	3	2,97	0,30		1	3	33	41	4,46	9,99
A21	1	9	23	31	14	3,62	0,36		1	5	33	39	4,41	9,87
A22	6	20	30	17	5	2,94	0,29		1	5	30	42	4,45	9,96
A23	7	27	35	8	1	2,60	0,26		2	3	26	47	4,51	10,10
A24	2	3	26	40	7	3,60	0,36	1	1	4	24	48	4,50	10,07
A25	2	3	28	34	12	3,65	0,37			4	30	44	4,51	10,10
A26	1	10	13	37	17	3,76	0,38			6	23	49	4,55	10,19
A27	12	26	33	6	1	2,46	0,24		2	2	35	39	4,42	9,90
Average						3,28		Average						4,47
TOTAL							3,28							
NILAI CSI							65,54							

Sumber: Data primer diolah

Tingkat kepuasan konsumen dari butir bukti nyata (*tangible*) adalah sebesar 65,54% artinya penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi masih belum maksimal atau belum memuaskan karena masih berada dalam *range index of poor* ($64\% < X_d < 71\%$).

Tabel 17. Perhitungan Nilai Total *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Kode Var	PERSEPSI						Weighte d Score	HARAPAN						Weighti ng Factor
	1	2	3	4	5	Average X		1	2	3	4	5	Average Y	
A1	2	6	19	41	10	3,65	0,13	3		5	32	38	4,31	3,60
A2	2	17	45	12	2	2,94	0,11		1	4	44	29	4,29	3,59
A3	5	6	15	39	13	3,63	0,13	1		8	37	32	4,27	3,56
A4	1	5	20	43	9	3,69	0,13		1	5	30	42	4,45	3,71
A5	5	21	30	19	3	2,92	0,11	1		3	21	53	4,60	3,84
A6	6	19	40	13		2,77	0,10			6	33	39	4,42	3,69
A7	2	4	22	38	12	3,69	0,14	1		3	32	42	4,46	3,72
A8	3	5	19	39	12	3,67	0,14	1		4	26	47	4,51	3,77
A9	5	6	20	40	7	3,49	0,13	1		5	17	55	4,60	3,84
A10	2	13	52	10	1	2,94	0,11	1		4	25	48	4,53	3,78
A11	2	10	17	35	14	3,63	0,13	1	1	8	26	42	4,37	3,65
A12	1	6	16	53	2	3,63	0,14	1	1	4	25	47	4,49	3,75
A13	5	11	45	16	1	2,96	0,11	1	1	4	27	45	4,46	3,72
A14	7	12	21	38		3,15	0,11	1	1	8	30	38	4,32	3,61
A15	4	17	30	27		3,03	0,11	1	2	11	32	32	4,18	3,49
A16	2	11	31	29	1	3,22	0,12	1	1	8	31	37	4,31	3,60
A17	8	21	39	8	2	2,68	0,10	1	1	5	18	53	4,55	3,80
A18	1	4	19	47	7	3,71	0,14	1	1	4	26	46	4,47	3,74
A19	7	6	22	30	13	3,46	0,13	1	1	3	36	37	4,37	3,65
A20	4	14	43	14	3	2,97	0,11		1	3	33	41	4,46	3,72
A21	1	9	23	31	14	3,62	0,13		1	5	33	39	4,41	3,68
A22	6	20	30	17	5	2,94	0,11		1	5	30	42	4,45	3,71
A23	7	27	35	8	1	2,60	0,10		2	3	26	47	4,51	3,77
A24	2	3	26	40	7	3,60	0,14	1	1	4	24	48	4,50	3,76
A25	2	3	28	34	12	3,65	0,14			4	30	44	4,51	3,77
A26	1	10	13	37	17	3,76	0,14			6	23	49	4,55	3,80
A27	12	26	33	6	1	2,46	0,09		2	2	35	39	4,42	3,69
Average						3,28		Average						4,44
TOTAL							3,28							
NILAI CSI							65,51							

Sumber: Data primer diolah

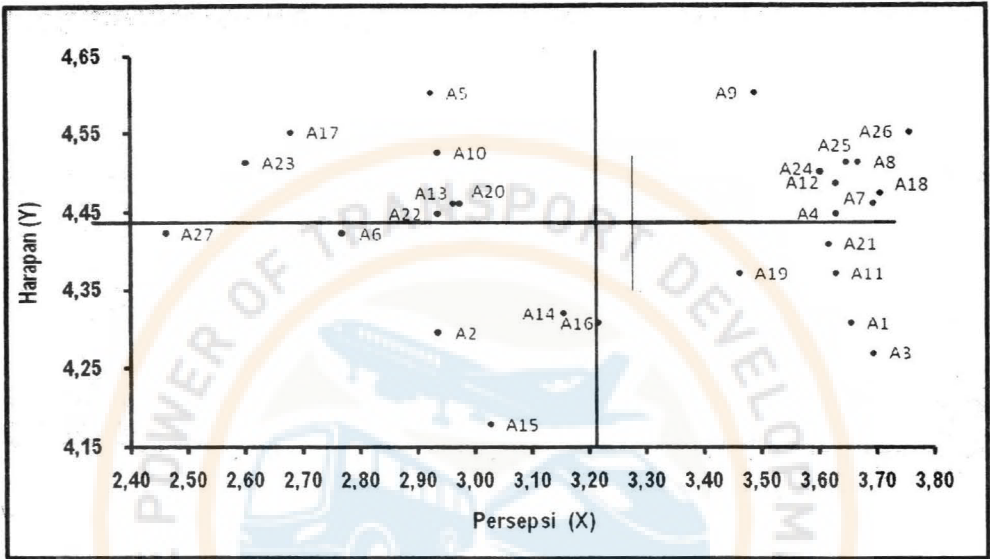
Tingkat kepuasan total konsumen adalah sebesar 65,51% artinya seluruh butir variabel kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti nyata (*tangible*) dari variabel kualitas pelayanan belum dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir karena tingkat kepuasan total konsumen berada pada *range index of poor* ($64\% < X_d < 71\%$), dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan belum secara efektivitas memberikan kepuasan kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir.

PEMBAHASAN

Analisis selanjutnya adalah melakukan pemetaan dengan menggunakan diagram kartesius pada program excel untuk rata-rata nilai persepsi dan harapan pengguna jasa kereta api di

Stasiun Gambir dalam transportasi antarmoda, dimana sumbu X merupakan tingkat persepsi penumpang dan sumbu Y merupakan tingkat harapan penumpang.

Dari analisis diagram pemetaan ini diketahui butir-butir kualitas pelayanan mana saja yang harus dipertahankan, yang harus diperbaiki dan butir mana saja yang pelaksanaannya berlebihan. Diagram pemetaan ini sebagai analisis lanjut dalam mencari upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Gambir. Pemetaan dengan diagram *Importance-performance grid* dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3. Diagram Pemetaan (*Importance-performance grid*)

Dari diagram kartesius diatas dapat dilihat 27 butir variabel kualitas pelayanan masuk dalam kelompok kuadran-kuadran sebagai berikut:

- Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*), terdapat 7 variabel, yaitu kemudahan memperoleh informasi rute/trayek bus bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, jaminan keamanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, Jaminan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, Petugas memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll), Letak fasilitas penyeberangan, fasilitas pejalan kaki (selasar/jalan penghubung), dan fasilitas untuk penyandang cacat/manula
- Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*), terdapat 9 variabel, yaitu kemudahan memperoleh informasi lokasi naik/turun bus atau angkutan umum lain bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, informasi petunjuk arah fasilitas umum (toilet, telepon umum, masjid, dll), kesigapan petugas dalam menjaga keamanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, petugas siap sedia menolong pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, Petugas bersikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, letak halte/shelter/pemberhentian bus, fasilitas penunjang (telepon umum, ATM, toilet, mushola, dll), letak petunjuk arah, dan petugas keamanan

pengguna jasa kereta api yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll), dan A26 (rata-rata 4,55) yaitu petugas keamanan. Artinya butir-butir dari variabel kualitas pelayanan tersebut perlu ada untuk memberikan pelayanan transportasi antarmoda bagi pengguna jasa kereta api di Stasiun Gambir.

B. Saran

1. Untuk perbaikan dan meningkatkan pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Gambir bagi pengguna jasa kereta api maka atribut - atribut kualitas pelayanan yang dinilai oleh pengguna jasa memberikan nilai kepuasan tinggi sebaiknya tetap dipertahankan dan dijadikan sebagai pedoman untuk memperbaiki atribut lainnya.
2. Implementasi perbaikan kualitas pelayanan yang dapat segera dilakukan dalam jangka pendek perlu dilakukan penentuan prioritas untuk perbaikan pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Gambir bagi pengguna jasa kereta api.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Munawar. 2005. *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Anang Hidayat. 2007. *Strategi Sigma Six Peta Pengembangan Kualitas dan Kinerja Bisnis*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dorothea Wahyu Ariani. 1999. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- H. M. Burhan Bungin. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Bandung: Rineka Cipta.
- Lerbin R. Arintonang R. 2005. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- M. N. Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. 2008. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- , 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- , NCIT The National Center For Intermodal Transportation & ITI University of Denver Intermodal Transportation Institute. vol.27. 2000. *Transportation law Journal*. Colorado: ITI University of Denver College of Law.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 *Tentang Perkeretaapian*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 49 Tahun 2005 *Tentang Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS)*.
- *) Lahir di Belitung-Sumatera Selatan, tanggal 4 Agustus 1972, S1 Ekonomi Manajemen tahun 1994 dan S2 Manajemen Transportasi tahun 2009, saat ini sebagai Peneliti Muda di Pusat Penelitian dan Pengembangan Manajemen Transporasi Multimoda.