

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG (STUDI PADA KERETA API TUMAPEL)

Ricky Pradita Hadi Kusuma,

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

Email ; ricky02071993@gmail.com

Abstract: *There is an increase in Tumapel Train users and there are still complaints about the satisfaction of Tumapel Train passengers in the background of this research. The purpose of this study was to determine the effect of train service quality with Tumapel train passenger satisfaction.*

The research method used in this research is factor analysis using a quantitative approach. The population in this study were train passengers, while the sample in this study were Tumapel train passengers as many as 100 people. Services are measured using the company's minimum service standards which include accuracy, comfort, safety and alertness which are then assessed using a linkert scale. This study was an observational analytic study with a cross sectional design. After the data is obtained, a linear regression analysis is performed using the SPSS program.

The results show a significant value of 0,000 which means that service quality has a significant positive effect on the satisfaction of Tumapel train passengers. And the value of the regression coefficient of 0.238 which means that if the service quality variable increases every 1 unit, the passenger satisfaction variable increases by 0.238 units.

Abstrak: Adanya peningkatan pengguna Kereta Api Tumapel dan masih adanya keluhan mengenai kepuasan penumpang Kereta Api Tumapel pada pelayanan melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan kereta api dengan kepuasan kereta api Tumapel.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah penumpang kereta api, sedangkan sampel pada penelitian ini adalah penumpang kereta api Tumapel sejumlah 100 orang. Pelayanan diukur dengan menggunakan standar pelayanan minimal perusahaan yang meliputi ketepatan, kenyamanan, keamanan dan kesiapan yang kemudian dinilai dengan menggunakan skala linkert. Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan rancangan cross sectional. Setelah data didapatkan, dilakukan analisis regresi linier dengan menggunakan program SPSS. Hasil menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api Tumapel. Dan nilai koefisien regresi sebesar 0,238 yang artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan setiap 1 satuan maka variabel kepuasan penumpang mengalami kenaikan sebesar 0,238 satuan.

Keywords : *Kualitas pelayanan, Kepuasan penumpang*

PENDAHULUAN

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah badan usaha yang menyelenggarakan perkeretaapian di Indonesia. Selaku Penyelenggara prasarana dan penyelenggara sarana perkeretaapian berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pengguna jasa kereta api sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan (Keputusan Direksi KAI, 2016). Semakin meningkatnya keperluan masyarakat di Jawa Timur akan kebutuhan transportasi dari Malang ke Surabaya mendorong PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk mengoperasikan kereta api ekonomi

Tumapel yang beroperasi dari Malang-Surabaya pada pukul 04.30-07.05 dan Surabaya-Malang pada pukul 19.50-22.28. Pada jam ini bersamaan dengan waktu orang untuk berangkat kerja dan juga pulang, sehingga merupakan waktu strategis untuk banyak orang dapat menggunakan layanan kereta ini. Pada setiap tahunnya pengguna kereta api semakin meningkat terutama pada saat liburan, hari raya idul fitri dan natal – tahun baru, akan tetapi pelayanan yang di berikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) kepada pelanggan kereta api kurang memuaskan terutama pada beberapa aspek pelayanan. Aspek pertama

mengenai ketepatan waktu, saat adanya beberapa kereta tambahan di waktu-waktu tertentu dapat mengakibatkan ketepatan waktu keberangkatan - kedatangan harus tertunda. Aspek kedua mengenai keamanan yang akhirnya harus menambah personil dari anggota Brimob dan anggota Koramil setempat. Aspek ketiga mengenai kenyamanan pembelian tiket, seperti pada pembelian tiket pada kereta api lokal belum dapat dilakukan melalui sistem online yang terkadang menyebabkan terjadinya antrian panjang di stasiun. Aspek keempat mengenai kesigapan, seperti pelayanan mengenai keluhan penumpang di atas kereta kadang tidak langsung mendapatkan tanggapan ataupun jawaban dari petugas.

Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) masih memiliki kendala dalam pelaksanaannya. Hal tersebut berawal dari kebijakan dan peraturan yang masih belum mumpuni dalam menangani secara menyeluruh dan sempurna dalam menangani setiap permasalahan pelayanan yang terjadi. Ketidakpuasan penumpang akan menurunkan kepercayaan penumpang terhadap layanan PT KAI. Apabila kepercayaan penumpang menurun, dapat menyebabkan keengganan dari penumpang untuk kembali menggunakan layanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam memenuhi kebutuhan transportasi.

Penelitian ini membahas mengenai kepuasan penumpang Kereta Api Tumapel relasi Malang-Surabaya. Karena dalam kenyataannya masih terdapat keluhan terhadap layanan jasa kereta api ini yang menunjukkan bahwa penumpang belum merasa puas. Pada umumnya ketidakpuasan penumpang dikarenakan kinerja aktual yang dirasakan pada layanan kereta api ini tidak sesuai dengan yang mereka harapkan, seperti waktu keberangkatan dan tiba kereta api yang tidak tepat serta pelayanan yang kurang ramah.

Berdasarkan uraian ruang lingkup dan pembatasan masalah tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan kereta api dengan kepuasan penumpang kereta api Tumapel.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori Kualitas pelayanan

Lewis dan Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2008:85) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan.

Parasuraman (2001:165) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011:59).

Adapun atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996:56) adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2009:52) terdapat 5 dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Keandalan: kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Artinya perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan janjinya kepada konsumen.
2. Responsivitas: kesediaan membantu pelanggan dan layanan dengan segera. Artinya kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
3. Jaminan: pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Artinya karyawan memiliki pengetahuan yang tepat terhadap produk atau jasa, ramah, sopan, dan bisa menanamkan kepercayaan kepada pelanggan.

4. Empati: suatu usaha untuk memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Artinya perusahaan mudah dihubungi, adanya layanan customer care, dan usaha perusahaan memahami pelanggan.
5. Bukti fisik: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi, seperti gedung office, atribut yang dikenakan karyawan, peralatan untuk menyalurkan jasa.

(Morgan dan Murgatroyd, 1994) Persepsi pelanggan sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Sepuluh kriteria yang biasa dipergunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a) *reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, *responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan;
- b) *competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan
- c) *access*, yaitu kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa;
- d) *courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan;
- e) *communication*, yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
- f) *credibility*, artinya dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan pelanggan;
- g) *security*, artinya bebas dari risiko, bahaya, dan keragu-raguan
- h) *understanding the customer*, artinya berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual; dan
- i) *appearance/presentation*, yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personel dan peralatan yang dipergunakan

Standar Pelayanan Minimal Kereta Api:

1. Kehandalan/ Keteraturan

Berdasarkan standar pelayanan minimal KAI, kehandalan/keteraturan diukur dengan ketepatan jadwal kereta api. Hal ini memberikan ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan

kedatangan KA. Keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional kecelakaan).

Menurut Nyström (2005) dalam jurnalnya yang berjudul *Delay Analysis of a Freight Train – an Improvement Case Study From a Steel Company*, yang dimaksud dengan ketepatan waktu (*Punctuality*) adalah sejauh mana kedatangan dan keberangkatan sesuai dengan waktu yang disepakati oleh *stakeholder*. Ketepatan waktu dalam penelitian ini membahas mengenai penjadwalan transportasi. Menurut Harris dan Ramsey dalam Nyström (2005), faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu adalah karena adanya perbedaan infrastruktur dari jalur (track) yang dibuat untuk dilalui oleh alat transportasi. Infrastruktur yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengenai perbedaan struktur tanah dari setiap daerah yang dijadikan sebagai jalur transportasi. Sedangkan menurut Higgins et al. dalam Nyström (2005), terjadinya keterlambatan adalah karena ketepatan waktu berhubungan dengan sarana, prasarana, termasuk penjadwalan pemberhentian.

2. Keselamatan dan Keamanan di atas kereta api

Keselamatan di atas kereta api meliputi dua hal. Pertama, informasi dan fasilitas keselamatan dengan uraian, Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam). Kedua, informasi dan fasilitas kesehatan dengan uraian informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat.

Keamanan di atas kereta api berdasarkan standar pelayanan minimal yang pertama meliputi, fasilitas pendukung berupa peralatan untuk memonitor kejadian di dalam kereta. Hingga saat ini fasilitas tersebut hanya terdapat pada kereta api kelas eksekutif. Kedua, petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kereta. Ketiga, informasi gangguan keamanan yang bisa disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan ditempel pada tempat strategis dan mudah terlihat. Keempat, lampu penerangan di kereta yang berfungsi sebagai sumber cahaya untuk membaca dan berkomunikasi (KAI, 2015).

3. Kenyamanan di atas kereta api

Kenyamanan di atas kereta api ditentukan berdasarkan tujuh poin yang menjadi standar

minimal pelayanan. Poin pertama adalah tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran, karena tempat duduk sudah seharusnya nyaman untuk digunakan penumpang duduk di dalam kereta selama dalam perjalanan. Poin kedua, toilet yang dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan karena berfungsi sebagai tempat buang air dengan ketersediaan air yang cukup selama dalam perjalanan. Poin ketiga, lampu penerangan di dalam kereta yang berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kereta untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan kereta api. Poin keempat, fasilitas pengatur sirkulasi udara yang berupa *Air Conditioner* (AC). Kelima, keberadaan restorasi sebagai fasilitas penunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum. Keenam, fasilitas pegangan penumpang berdiri yang diperuntukkan bagi penumpang berdiri pada KA perkotaan saja (komuter line dan KRL). Ketujuh, rak bagasi diperuntukkan bagi penumpang untuk meletakkan barang bawaan di dalam kereta dengan aman.

4. Kemudahan dan kesetaraan

Berdasarkan standar pelayanan minimal kemudahan dinilai dari tiga hal, yang pertama berdasarkan informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan yang disampaikan di atas KA untuk mempermudah penumpang uang akan turun di suatu stasiun. Kedua informasi gangguan perjalanan kereta api yang berisi informasi terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan. Mengenai gangguan operasional sarana, operasional prasarana, gangguan tidak langsung akibat keruwetan operasional, gangguan alam. Ketiga nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta, untuk mempermudah penumpang mengetahui nama/relasi kereta api.

Kesetaraan yang diatur dalam standar pelayanan minimal adalah fasilitas bagi penumpang *difable*. Fasilitas ini berfungsi untuk mempermudah para penumpang *difable* yang meliputi penyandang disabilitas, wanita hamil, orang sakit, dan lansia untuk menggunakan angkutan kereta api. Fasilitas prioritas ini ditempatkan pada ujung kereta dan terdapat informasi untuk mempermudah penumpang.

Kepuasan penumpang

Kepuasan Konsumen

a. Definisi Kepuasan Penumpang

Menurut Lupiyoadi (2001:134) pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan suatu produk atau kinerja yang dirasakan (atau hasilnya) terhadap harapan (Kotler & Keller, 2016:153).

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Penumpang

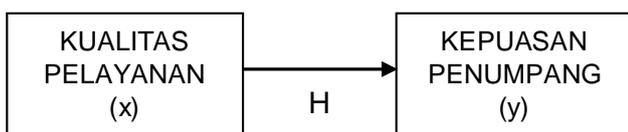
Menurut Irawan (dalam Putranto, 2016:18-19) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sebagai berikut:

1. Kualitas Produk
Pelanggan akan puas apabila produk yang digunakan kualitasnya bagus.
2. Harga
Pelanggan sangat sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
3. *Service quality*
Kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *sevqual*
4. Biaya dan kemudahan
Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.
5. *Emotional factor*
Pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional *value* yang diberikan oleh brand dari produk.

Berkembangnya riset kepuasan pelanggan disebabkan hingga saat ini perusahaan meletakkan konsumen pada titik awal dari kegiatan perusahaan. Hal ini didefinisikan melalui slogan "Pelanggan adalah Raja", "Kepuasan Anda adalah Tujuan Kami", "We Care for Customer", "Committed to you" dan banyak lagi, yang intinya adalah perusahaan tidak dapat lepas dari konsumen, bahkan beberapa perusahaan menuliskan kalimat "Gaji Anda dibayar oleh Konsumen" pada dinding ruangan karyawan khususnya dibagian front liner. Tjiptono (2005) berdasarkan hasil penelitian (Anderson, Fornell & Mazvancheril 2004; Boulding et al 1993, Narayandas 1998; Oliver 1980; Reicheld & Sasser 1996; Rust & Zahorik 1993; Srivastava, Shervani & Fahey 1998; Yi 1990) selanjutnya menuliskan manfaat spesifik dari kepuasan pelanggan yang

meliputi keterkaitan positif dengan loyalitas pelanggan, berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama 8 melalui pembelian ulang, *cross selling* dan *up selling*), menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan (terutama biaya-biaya komunikasi, penjualan, dan layanan pelanggan), menekankan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan, meningkatnya toleransi harga (terutama kesediaan membayar untuk membayar harga premium dan pelanggan tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok), rekomendasi melalui komunikasi lisan menjadi positif, pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product line extension*, *brand extension*, dan *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan, serta meningkatnya *bargaining power relative* perusahaan terhadap jejaring pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi. Nasution (2005) mengemukakan bahwa fokus dari kualitas ialah pada kepuasan pelanggan, pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi. Sedangkan apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi lebih rendah. Menurut Kotler (2000), para konsumen membentuk suatu harapan atau nilai dan bertindak berdasarkan hal itu, kenyataan apakah suatu penawaran memenuhi harapan akan nilai konsumen mempengaruhi dan kemungkinan mereka akan membeli kembali. Engel dalam Tjiptono (1996) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

1.1 Kerangka Konseptual



KAI memiliki standar pelayanan minimal yang menjadi acuan perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan suatu produk atau kinerja yang

dirasakan (atau hasilnya) terhadap harapan (Kotler & Keller, 2016:153).

1.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas suatu permasalahan yang dihadapi dalam penelitian, dimana jawaban sementara akan diuji lagi kebenarannya masih belum meyakinkan (Sugiyono, 2010). Adapun hasil hipotesis yang penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah; bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang KA.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan rangkaian cara atau kegiatan pelaksanaan penelitian yang didasari oleh asumsi-asumsi dasar, pandangan-pandangan filosofis dan ideologis, pertanyaan dan isu-isu yang dihadapi (Sukmadinata, 2009: 52). Suatu metode penelitian memiliki rancangan penelitian tertentu. Rancangan ini menggambarkan prosedur atau langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data dan kondisi arti apa data dikumpulkan, dan dengan cara bagaimana data tersebut dihimpun dan diolah. Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan menggunakan data kuantitatif. Penelitian analitik observasional merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel secara observasional (pengamatan) dimana bentuk hubungan bisa jadi merupakan perbedaan, hubungan ataupun pengaruh. Dalam penelitian ini kuesioner digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data para responden, yaitu penumpang Kereta Api Tumapel jurusan Malang-Surabaya Gubeng. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Rancangan *cross sectional* adalah penelitian yang dilakukan dalam satu waktu dan satu kali pengamatan, tidak ada *follow up* untuk mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

B. Populasi dan Sample Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian adalah keseluruhan objek yang akan atau ingin diteliti. Anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun benda mati dimana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur dan diamati. Maka berdasarkan pendapat di atas, yang dimaksud populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Penumpang

Kereta Api Tumapel jurusan Malang-Surabaya. Yaitu pada relasi Malang-Surabaya pagi hari dan relasi Surabaya-Malang malam hari. Populasi selama bulan Maret 2019 rata-rata dalam satu relasi kereta api penataran sejumlah 845 penumpang

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Budi Utomo, 2008: 68). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel non-probabilitas yang berarti sampel diambil tanpa menghiraukan prinsip-prinsip probabilitas dan pemilihan sampel tidak secara *random*. Jenis pengambilan sampel non probabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *quota sampling*, dimana besar dan kriteria sampel telah ditentukan terlebih dahulu yaitu berjumlah 100 Penumpang yang diambil pada 2 kali relasi jasa kereta api Tumapel.

C. Devinisi Operasional Variabel

Data adalah hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta ataupun angka (Arikunto, 2013: 161). Dari sumber SK Menteri P dan K Nomer. 0259/U/1977 tanggal 11 Juli 1977 disebutkan bahwa data adalah segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi. Sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan.

Variabel adalah obyek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2013: 161). Variabel dalam penelitian ini ada dua, yaitu: Variabel bebas dan Variabel terikat. Variabel bebas penelitian yaitu kualitas pelayanan, sedangkan untuk variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Adapun variabel dari kualitas pelayanan yaitu:

1. Keandalan/keteraturan,
 - a. diukur dengan ketepatan jadwal kereta api
2. Keselamatan dan keamanan diatas kereta api,
 - a. informasi dan fasilitas keselamatan dengan uraian, Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)
 - b. Informasi dan fasilitas kesehatan dengan uraian informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat
3. Kenyamanan diatas kereta api,

- a. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran
 - b. Toilet yang dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan
 - c. Lampu penerangan di dalam kereta yang berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kereta
 - d. fasilitas pengatur sirkulasi udara yang berupa *Air Conditioner* (AC).
 - e. keberadaan restorasi sebagai fasilitas penunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum
 - f. fasilitas pegangan penumpang berdiri yang diperuntukkan bagi penumpang berdiri pada KA perkotaan saja (komuter line dan KRL)
 - g. rak bagasi diperuntukkan bagi penumpang untuk meletakkan barang bawaan di dalam kereta dengan aman
4. Kemudahan dan kesetaraan.
- a. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan kyang disampaikan di atas KA untuk mempermudah penumpang uang akan turun di suatu stasiun.
 - b. Informasi gangguan perjalanan kereta api yang berisi informasi terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan. Mengenai gangguan operasional sarana, operasional prasarana, gangguan tidak langsung akibat keruwetan operasional, gangguan alam.
 - c. Nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta, untuk mempermudah penumpang mengetahui nama/relasi kereta api.

HASIL PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Untuk mengetahui hasil variabel bebas terhadap variabel terikat seperti pada hipotesis sebelumnya, maka proses analisis pada penelitian ini menggunakan statistik dengan analisis chi-square (uji korelasi ketika variabel bebas dan terikat merupakan data nominal). Variabel yang digunakan dalam analisis chi-square ini adalah, Pelayanan sebagai variabel X dan Kepuasan Penumpang sebagai variabel Y. Hasil dari penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada penumpang kereta api Tumapel berjumlah 100 orang.

Dalam penelitian ini, data responden diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Sebagian besar jumlah responden didominasi oleh penumpang laki-laki sebanyak 51 orang dengan presentase 51%, dan jumlah

responden perempuan sebanyak 49 orang dengan presentase 49%.

Responden berasal dari rentang usia yang berbeda. Terdapat 3 jenis penggolongan, yaitu usia 20-30 tahun, 31-50 tahun, >50 tahun. Dari data diatas responden terbanyak berada pada rentang usia 20-30 tahun yaitu sejumlah 74 orang dengan presentase 74%.

Responden berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda. Terdapat 5 jenis penggolongan, yaitu SMP, SMA, Diploma, Sarjana, Pascasarjana. Dari data diatas responden terbanyak memiliki latar belakang pendidikan SMA yaitu sejumlah 46 orang dengan presentase 46%.

Responden kereta api Tumapel berasal dari latar belakang pekerjaan yang berbeda yaitu PNS, pegawai swasta, wiraswasta, pelajar/mahasiswa, dan lainnya. Responden terbanyak bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 43 orang dengan presentase sebesar 43%.

B. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2013). Cara pengukurannya melakukan korelasi antar skor butir pernyataan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan rhitung dengan rtabel untuk degree of freedom ($df=n-2$), dengan n adalah jumlah sampel. Jika rhitung > rtabel dan nilai positif maka butir atau pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, maka uji validitas variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
1	X1	0,833	0,1654	Valid
2	X2	0,553	0,1654	Valid
3	X3	0,690	0,1654	Valid
4	X4	0,665	0,1654	Valid
5	X5	0,661	0,1654	Valid
6	X6	0,719	0,1654	Valid
7	X7	0,785	0,1654	Valid
8	X8	0,815	0,1654	Valid

9	X9	0,713	0,1654	Valid
10	X10	0,413	0,1654	Valid
11	X11	0,667	0,1654	Valid
12	X12	0,669	0,1654	Valid
13	X13	0,338	0,1654	Valid
14	X14	0,807	0,1654	Valid
15	X15	0,772	0,1654	Valid
16	X16	0,743	0,1654	Valid
17	X17	0,772	0,1654	Valid
18	X18	0,602	0,1654	Valid
19	X19	0,690	0,1654	Valid
20	X20	0,609	0,1654	Valid
21	X21	0,807	0,1654	Valid
22	X22	0,623	0,1654	Valid

Berdasarkan tabel tersebut, maka diketahui dan dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari 22 pernyataan serta hasil tabulasi nilai korelasi setiap item pernyataan mempunyai nilai rhitung > rtabel. Dengan demikian uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, maka uji validitas variabel Kepuasan Penumpang dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Y1	0,749	0,1654	Valid
2	Y2	0,628	0,1654	Valid
3	Y3	0,749	0,1654	Valid
4	Y4	0,729	0,1654	Valid
5	Y5	0,664	0,1654	Valid
6	Y6	0,724	0,1654	Valid

Berdasarkan tabel tersebut, maka diketahui dan dilihat bahwa variabel Kepuasan Penumpang (Y) yang terdiri dari 6 pernyataan serta hasil tabulasi nilai korelasi setiap item pernyataan mempunyai nilai rhitung > rtabel. Dengan demikian uji validitas menunjukkan bahwa

pada semua item pernyataan pada variabel Kepuasan Penumpang dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

C. Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer yaitu SPSS 22 dengan uji reliabilitas terhadap 100 responden. Dengan demikian hasil dari pengujian reliabilitas sebagai berikut:

Hasil Uji Reliabilitas			
Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,936	0,7	Reliabel
Kepuasan Penumpang	0,800	0,7	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat dan diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Alpha Cronbach (α) > 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini berstatus reliabel.

D. Analisis Regresi Linier

Pada penelitian ini besarnya variabel independen atau bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan penumpang, dapat dihitung menggunakan pendekatan teknik analisis regresi linier. Berdasarkan perhitungan menggunakan program SPSS 22 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.191	.799		7.751	.000
pelayanan	.238	.024	.710	9.990	.000

Berdasarkan hasil perhitungan angka dalam tabel diatas didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$Y=a+bx$$

$$Y= 6,191+0,238x$$

Keterangan :

6,191 : Nilai konstanta

0,238 : Nilai koefisien regresi

Berdasarkan pada persamaan regresi tersebut, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar 6,191 yang memiliki arti bahwa jika nilai variabel kualitas pelayanan bernilai 0 (nol), maka variabel dependen yaitu kepuasan penumpang akan tetap meningkat sebesar 6,191.
2. Nilai koefisien regresi sebesar 0,238 memiliki arti bahwa jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan setiap 1 satuan, maka variabel dependen yaitu kepuasan penumpang mengalami kenaikan sebesar 0,238 satuan.

PENGUJIAN HIPOTESIS

A. Uji Koefisiem Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan PT. KAI (Persero) dalam menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang pada kereta api Tumapel. Berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.710 ^a	.499	.505	1.905	1.992

a. Predictors: (Constant), pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

Hasil dari perhitungan koefisien korelasi (R) sebesar 0,710 atau sebesar 71% yang berarti variabel kualitas pelayanan memiliki tingkatan hubungan yang kuat dengan kepuasan penumpang kereta api Tumapel karena R atau koefisien korelasi sebesar 0,710 berada diantara interval 0-1 yang berarti kuat pada tingkat hubungannya.

B. Uji t

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Uji t atau persial digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kepuasan penumpang. Dengan derajat signifikan

yang digunakan adalah 0.05 , apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kualitas maka kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.191	.799		7.751	.000
Pelayanan	.238	.024	.710	9.990	.000

Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan diatas menunjukkan nilai koefisien sebesar 9,990 lebih besar dari nilai t tabel 1,6602 dengan tingkat signifikan 0,000 nilai signifikansinya adalah 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan penumpang kereta api Tumapel.

PEMBAHASAN

Hasil uji analisis regresi menggunakan SPSS menunjukkan adjusted R2 = 0,505 pada tabel model summary diatas, dengan variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 50,5% dan 49,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, maka masih dapat dilakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kereta api Tumapel.

Dalam penelitian ini didapatkan bahwa sebagian besar penumpang kereta api tumapel menyatakan puas akan kualitas pelayanan kereta api Tumapel. Beberapa teori yang mendukung berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan konsumen terutama dalam hal ini penumpang kereta api.

PENUTUP

A. Kesimpulan

- a. Variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) kereta api Tumapel dalam menyusun skripsi sebesar 50,5%

B. Saran

- a. Petugas yang bertugas dalam perjalanan kereta api sebaiknya selalu memiliki sikap disiplin, ramah, tanggap dan menaati standar prosedur operasional masing-masing. Dan juga menggunakan standar pelayanan minimal kereta api sebagai landasan kinerja.
- b. Kepada Perusahaan PT KAI Indonesia Persero, untuk dapat dijadikan sebagai bahan acuan kebijakan yang akan dilakukan guna untuk kepentingan dan kemajuan perusahaan yang lebih baik
- c. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat diperluas dalam ruang lingkup, baik dari variabel penelitian, metode penelitian, terutama pada hal teknik pengumpulan data, jumlah populasi dan sampel penelitian serta objek penelitian yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

Affandi H, Zaki M, Azmeri, 2017. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (pdam) tirta mon pase kabupaten aceh utara*. Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala

Apriyani D.A. dan Sunarti, 2017. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Malang: Universitas Brawijaya

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

Hidayat, Taufik. 2011. *Regulasi, Keselamatan dan Pelayanan Perkeretaapian Indonesia*. Bandung, Indonesia Railway Watch

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22

Khoirista A, Yulianto E. Dan Mawardi M.K., 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap*

- kepuasan pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). Malang: Universitas Brawijaya
- Kotler P. 2000. *Marketing Management*. New Jersey (US): Prentice Hall International Edition.
- Kotler P, Keller KL. 2007. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan Jilid 2)*. Jakarta (ID): PT. Indeks.
- Kotler, Philip & Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi tiga belas jilid 1. Erlangga: Jakarta
- 2016. *Marketing Management 15th edition*. Pearson education Inc.
- Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke- 4, h. 152 25
- Maria M, Anshori M.Y., 2013. *jurnal pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen king cake*. Surabaya: Universitas Ciputra
- Nasution MN. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor (ID): Ghalia Indonesia
- Nyström B, Kumar U. 2005. *Delay Analysis of a Freight Train – an Improvement case study from a steel company. The World Congress on Railway Research*. 28 September -1 October 2003 : Edinburgh. Luleå (SE): Luleå University of Technology.
- Panjaitan J.E dan Yulianti A.L, 2016. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang bandung*. Bandung: Universitas Telkom
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero), 2015. *Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*. Jakarta: KAI.
- Putranto, T. A. W. Adi, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen, Studi kasus pada Konsumen PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta*. Skripsi. FE Universitas Sanata Darma: Yogyakarta
- Sampara L. 2013. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA Lan Press:Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, N. Syaodih. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosda.
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415
- Tjiptono J, Chandra G. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta (ID): ANDI.
- Tjiptono J. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta (ID): ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Andy Offset: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra, 2011. *Service Quality & Satisfication edisi kedua*. Andy Offset:Jakarta
- Utomo B, 2012. *Populasi dan sampel*. Wordpress: Jakarta
- https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_api
- <https://www.slideshare.net/ilhammohamad/jurnal-ilhampower-point-pelayanan-kereta-api>
- <http://eprints.undip.ac.id/380/1/Document1.pdf>