

Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Moda Kereta Api: Studi Kasus pada Kereta Api Serayu

Aditya Billi Fajar Permana

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

E-mail: aditya.billi.ab@gmail.com

ABSTRAK

Transportasi umum, terutama kereta api, memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan berkelanjutan di kota-kota besar. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Kereta Api Serayu, dengan fokus pada aspek-aspek yang sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri No. 48 Tahun 2015. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Importance-Performance Analysis (IPA) dan Analytical Hierarchy Process (AHP). Data dikumpulkan melalui survei yang melibatkan 50 responden pengguna Kereta Api Serayu. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan bervariasi berdasarkan indikator pelayanan yang dinilai. Beberapa aspek, seperti ketepatan waktu keberangkatan dan kemudahan akses informasi, mendapatkan penilaian positif, sementara aspek keselamatan dan fasilitas kesehatan masih perlu ditingkatkan. Dalam analisis kuadran kartesius, indikator yang tergolong dalam kuadran prioritas menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus difokuskan pada faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi belum memenuhi harapan mereka. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun Kereta Api Serayu telah memenuhi beberapa standar pelayanan, terdapat area yang memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Implikasi dari penelitian ini menyarankan kepada PT Kereta Api Indonesia untuk melakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan dan meningkatkan fasilitas yang berhubungan dengan keselamatan dan kenyamanan penumpang.

Kata kunci:

kepuasan pelanggan;
kereta api serayu;
pelayanan publik

Keywords:

customer satisfaction;
serayu railway; public
service

Public transportation, especially trains, plays an important role in supporting sustainable development in big cities. This study aims to evaluate the level of customer satisfaction with Serayu Train services, focusing on aspects that comply with the minimum service standards set out in Ministerial Regulation No. 48 of 2015. The methods used in this study are Importance-Performance Analysis (IPA) and Analytical Hierarchy Process (AHP). Data were collected through a survey involving 50 respondents who used Serayu Train. The results of the analysis show that the level of customer satisfaction varies based on the service indicators assessed. Several aspects, such as punctuality of departure and ease of access to information, received positive assessments, while aspects of safety and health facilities still need to be improved. In the Cartesian quadrant analysis, indicators included in the priority quadrant indicate that improving service quality should be focused on factors that are considered important by customers but have not met their expectations. The conclusion of this study is that although Serayu Train has met several service standards, there are areas that require further attention and improvement to improve customer satisfaction. The implications of this study suggest that PT Kereta Api Indonesia conduct periodic evaluations of services and improve facilities related to passenger safety and comfort.

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).
This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*

PENDAHULUAN

Transportasi umum memainkan peran penting dalam lingkungan perkotaan dalam berkontribusi terhadap tujuan pembangunan berkelanjutan (Attas et al., 2019). Bentuk transportasi ini secara langsung mendukung tujuan kesejahteraan sosial dan kelayakan hidup, sekaligus memberikan serangkaian manfaat lain mulai dari pengurangan polusi udara hingga peningkatan aksesibilitas (Suhendra & Prasetyanto, 2016). Transportasi kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki peran strategis dalam menghubungkan wilayah-wilayah yang berjauhan, memberikan kontribusi penting terhadap mobilitas masyarakat, serta mendukung pertumbuhan ekonomi suatu daerah (Morton et al., 2016). Untuk memastikan pelayanan yang optimal, Pemerintah Indonesia telah menetapkan standar pelayanan minimal dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Kereta Api (Mukti, 2017).

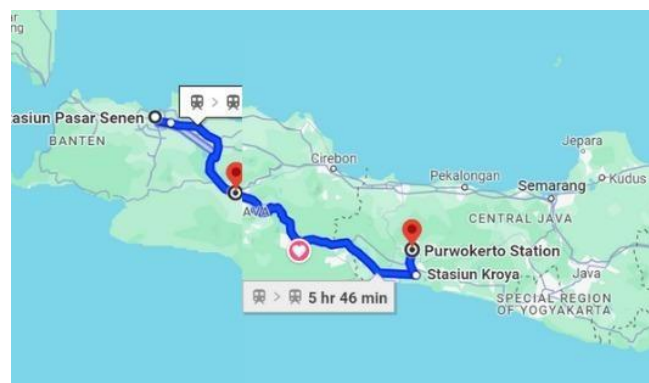
PT. Kereta Api Indonesia, sebagai salah satu penyelenggara moda kereta api di Indonesia, diharapkan untuk menjalankan operasionalnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu parameter kunci dalam menilai keberhasilan operasional kereta api adalah tingkat kepuasan pelanggan (Halomoan, 2024). Kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Kereta Api sesuai dengan harapan dan standar yang telah ditetapkan. Kepuasan terhadap moda transportasi umum terbukti secara langsung mempengaruhi kesediaan masyarakat untuk menggunakan transportasi (Irnandha, 2016).

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa evaluasi tingkat kepuasan pelanggan dapat memberikan gambaran yang mendalam tentang kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan transportasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian secara sistematis untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan moda kereta api, khususnya pada Kereta Api Serayu, dengan merujuk pada standar pelayanan minimal yang diatur dalam peraturan menteri (Usman & Patria, 2015).

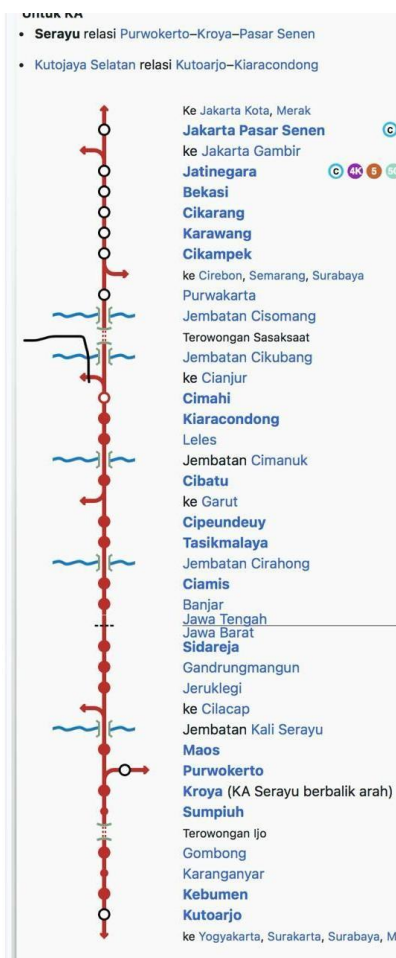
Tingginya tingkat kepuasan pelanggan tidak hanya menciptakan loyalitas pelanggan tetapi juga berkontribusi terhadap citra positif perusahaan di mata masyarakat. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat mengakibatkan penurunan penggunaan layanan kereta api dan dampak negatif lainnya terhadap operasional perusahaan (Supranto, 2011). Salah satu kereta api unggulan adalah kereta api serayu, Kereta api pertama di Pulau Jawa ini diresmikan pada tahun 1873, membentang dari Semarang ke Yogyakarta. Pembangunan jalur kereta api tersebut dimulai di era pemerintahan kolonial Belanda (Adawia et al., 2020).

Seiring waktu, jalur kereta api di Pulau Jawa terus berkembang. Pada tahun 1914, jalur kereta api Serayu dibangun untuk menghubungkan stasiun kereta api di Kroya (Jawa Tengah) dengan stasiun kereta api di Purwokerto. Jalur ini menjadi jalur utama yang dikenal sebagai “Kereta Api Serayu”. Kereta api Serayu menjadi salah satu sarana transportasi utama yang menghubungkan kawasan penting di Pulau Jawa, membantu dalam pergerakan penumpang dan barang (Daryono et al., 2023). Setelah kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945, pengelolaan kereta api Serayu dan seluruh sistem kereta api nasional diambil alih oleh pemerintah Indonesia.

Seiring dengan perkembangan zaman, jalur kereta api Serayu mengalami modernisasi dan peningkatan infrastruktur untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan. Kereta Serayu masih beroperasi hingga saat ini, melayani perjalanan penumpang dan pengangkutan barang dari wilayah Jawa Tengah sampai dengan DKI Jakarta yang mana merupakan layanan kereta api penumpang kelas ekonomi yang dioperasikan oleh Kereta Api Indonesia (KAI), melayani relasi Purwokerto–Pasar Senen di lintas selatan Jawa (via Kiaracandong–Kroya), dengan jalur Pasar Senen - Bekasi - Karawang- Cikampek - Purwakarta - Plered - Cikadongdong - Cilame - Cimahi - Bandung - Kiaracandong - Leles - Cibatu - Cipeundeuy - Tasikmalaya - Ciamis - Banjar - Sidareja- Gandrungmangun - Maos - Kroya - Purwokerto.



Gambar 1. Peta Rute Kereta Api Serayu



Gambar 2. Rute perjalanan dan pemberhentian stasiun Kereta Api Serayu

Nama "Serayu" berasal dari nama salah satu sungai besar di Jawa Tengah yang membelah Kabupaten Banyumas, Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Purbalingga bernama Sungai Serayu, Kereta Api Serayu saat ini menjadi layanan unggulan kelas ekonomi, kereta api Ekonomi AC dengan tarif Rp. 60.000 dengan 106 tempat duduk yang disusun 3-2 kursi saling berhadapan dan tidak bisa direbahkan ini secara khusus dikelola oleh PT KAI (Persero) Daerah Operasional V Purwokerto untuk koridor Stasiun Purwokerto, Stasiun Kiaracandong Bandung, dan Stasiun Jakarta Pasar Senen.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pelanggan moda kereta api, khususnya pada Kereta Api Serayu, dengan merinci aspek-aspek pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri No. 48 Tahun 2015. Melalui pemahaman yang lebih mendalam terhadap kepuasan pelanggan, diharapkan dapat diidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan peningkatan sehingga Kereta Api Serayu dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji fasilitas kereta api sesuai dengan Permenhub 48 tahun 2015, mengkaji kinerja fasilitas kereta api berdasarkan pendapat penumpang, serta mengkaji peningkatan fasilitas yang perlu ditingkatkan.

Hasil penelitian ini memiliki beberapa kegunaan. Pertama, bagi masyarakat, hasil penelitian dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai penyediaan fasilitas dan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan penumpang kereta api Serayu. Kedua, bagi PT KAI, penelitian ini memberikan masukan positif dalam mengevaluasi fasilitas pelayanan agar sesuai dengan standar yang diatur dalam peraturan Nomor 48 Tahun 2015. Ketiga, bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi pihak-pihak terkait yang melakukan penelitian lanjutan, mengingat masih banyak permasalahan yang perlu dikaji lebih dalam terkait penyediaan fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan penumpang kereta api. Keempat menambah bahan kepustakaan Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung terutama berkaitan dengan penyediaan fasilitas, kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan penumpang kereta api.

METODE

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan pada pengguna kereta api serayu yang diukur berdasarkan kepuasan terhadap akses, kepuasan terhadap mutu, kepuasan terhadap proses, dan kepuasan terhadap sistem, yang diduga dipengaruhi oleh penyediaan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diukur sesuai Standar Pelayanan Minimum di dalam Peraturan Menteri Nomor 48 Tahun 2015, sehingga tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna kereta api serayu.

Pada metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyedia jasa. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Menurut Supranto, terdapat dua pengolahan data yang harus dilakukan pada metode IPA yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran (Barus et al., 2018). Tingkat kesesuaian digunakan untuk membandingkan skor tingkat kerja pelayanan yang diberikan oleh operator sebagai media pelayanan jasa dengan skor tingkat kepentingan bagi pengguna jasa dalam mengetahui urutan prioritas guna meningkatkan kualitas indikator kinerja yang ukur. Analisis tingkat kinerja pelayanan jasa yang diberikan oleh operator sebagai penyedia layanan jasa dan tingkat kepentingan bagi pengguna jasa menghasilkan diagram karteisu yang dapat menunjukan letak idnikator-indikator yang berpengaruh terhadap kepuasanm pengguna jasa, dimana dalam diagram kertasius tersebut indikator- indikator akan dipetakan dalam 4 kuadran. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

Menentukan nilai X dan Y:

$$X = (n \times 5) + (n \times 4) + (n \times 3) + (n \times 2) + (n \times 1)$$

$$Y = (n \times 5) + (n \times 4) + (n \times 3) + (n \times 2) + (n \times 1)$$

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :
 TK_i = Tingkat kesesuaian
 X_i = Skor penilaian tingkat kinerja
 Y_i = Skor penelitian tingkat kepentingan

Kemudian menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :
 $\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja
 $\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan
 n = Jumlah data customer

Diagram kartesius yaitu suatu ruang yang terbagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang saling tegak lurus pada titik $(\bar{X}, \bar{Y})$. Titik tersebut diperoleh dari rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{k}$$

Keterangan:
 $\bar{X}$ = Batas sumbu X (tingkat kinerja)
 $\bar{Y}$ = Batas sumbu Y (tingkat kepentingan)
 k = Banyak atribut yang diteliti

Pada metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), perhitungan dilakukan lewat cara menjumlahkan nilai setiap kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks, dan menjumlahkan nilai-nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah elemen untuk

mendapatkan rata-rata.

Konsistensi hierarki dapat diuji dengan:

1. Hitung: $(A)(w^T)$

$$t = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{elemen ke-i pada } (A)(w^T)}{\text{elemen ke-i pada } w^T} \right)$$

Konsistensi dari vektor bobot

2. Rumus rata-rata eigen = $\frac{\text{jumlah eigen}}{n}$

Keterangan: n = jumlah responden
Jika total rata-rata = 1, maka data tersebut valid

3. Eigen vektor = $\frac{\text{jumlah eigen}}{n}$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*)

Melalui analisis IPA, penelitian ini berkontribusi dalam memahami dinamika kepuasan pelanggan dalam konteks moda kereta api, memberikan dasar untuk pengembangan strategi pelayanan yang lebih efektif, serta memberikan pandangan yang bermanfaat bagi pemangku kepentingan dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dalam perjalanan kereta api. Metode *Importance-Performance Analysis* merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengamati kinerja jasa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan sebagai operator untuk meningkatkan kualitas dari jasa pelayanan serta apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa moda transportasi kereta api, khususnya kereta api serayu.

Metode *Importance-Performance Analysis* memiliki dua tahapan yang harus dilakukan, yaitu tahap analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran. Analisis tingkat kesesuaian merupakan analisis yang digunakan untuk membandingkan antara skor tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan sebagai operator dengan skor tingkat kepentingan pengguna jasa pelayanan yang nantinya akan diketahui skor yang menentukan urutan prioritas yang akan digunakan sebagai indikator untuk meningkatkan kualitas kinerja yang diukur. Dalam diagram kartesius akan menunjukkan hasil untuk mengetahui skor penilaian rata-rata tingkat kinerja jasa pelayanan untuk mengetahui indikator mana saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan demi kepuasan pengguna jasa pelayanan (Luth'v et al., 2022).

Analisis Kesesuaian

Atribut yang dinilai dalam penelitian ini adalah kepuasan dan kepentingan, lalu tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan prioritas guna meningkatkan kualitas indikator kinerja yang diukur. Tingkat kesesuaian juga menentukan indikator mana yang menjadi prioritas peningkatan jasa pelayanan. Dalam proses perhitungan, sebelum menentukan tingkat kesesuaian, dilakukan perhitungan skor total tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan untuk masing-masing pernyataan. Jumlah skor penilaian responden untuk setiap pernyataan diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$X = (n \times 5) + (n \times 4) + (n \times 3) + (n \times 2) + (n \times 1)$$

$$Y = (n \times 5) + (n \times 4) + (n \times 3) + (n \times 2) + (n \times 1)$$

Keterangan: X = kepuasan

Y = Kepentingan

n = jumlah responden yang menjawab

Dengan :

Kepuasan	Nilai	Kepentingan
Sangat puas	5	Sangat penting
Puas	4	Penting
Cukup puas	3	Cukup penting
Kurang puas	2	Kurang penting
Tidak Puas	1	Tidak Penting

Jumlah skor penilaian responden untuk indikator kepuasan panya pernyataan 1, diperoleh:

$$X = (n \times 3) + (n \times 2) + (n \times 1)$$

$$\begin{aligned}
 &= (7 \times 3) + (31 \times 2) + (12 \times 1) \\
 &= 21 + 62 + 12 \\
 &= 95
 \end{aligned}$$

Jumlah skor penilaian responden untuk indikator kepentingan panya pernyataan 1, diperoleh:

$$\begin{aligned}
 Y &= (n \times 5) + (n \times 4) + (n \times 3) \\
 &= (37 \times 5) + (16 \times 4) + (7 \times 3) \\
 &= 185 + 64 + 21 = 270
 \end{aligned}$$

Langkahselanjutnya dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian indikator pernyataan 1 diperoleh hasil:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{103}{232} \times 100\%$$

$$= 44,4 \%$$

Langkah yang sama digunakan untuk menghitung nilai responden untuk indikator kepuasan (X), indikator kepentingan (Y), dan tingkat kesesuaian pada pernyataan ke-2, ke-3, ke-4 dan seterusnya sampai dengan pernyataan ke-15. Secara lengkap tingkat kesesuaian dari masing indikator akan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Tabel Kepuasan, Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian

No	Indikator Pernyataan	Skor Total	Tingkat Kesesuaian (%)
		$\sum X_i$	$\sum Y_i$
1.	P1	103	232
2.	P2	95	270
3.	P3	221	241
4.	P4	160	187
5.	P5	234	250
6.	P6	229	247
7.	P7	198	250
8.	P8	215	250
9.	P9	236	222
10.	P10	117	162
11.	P11	185	239
12.	P12	244	250
13.	P13	269	209
14.	P14	246	164
15.	P15	87	180

Berdasarkan tabel di atas, maka tingkan kinerja pelayanan jasa kereta api serayu dengan tingkat kepentingan bagi pengguna jasa pelayanan dibuat secara khusus dengan penilaian yang menjadi dasar untuk mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah baik atau melakukan perbaikan untuk kinerja pelayanan yang kurang. Pengambilan keputusan memiliki batas yaitu dengan perhitungan nilai rata- rata indikator :

$$\frac{\sum X_i}{\sum Y_i}$$

$$\sum Y_i \times 100 \%$$

Hasil perhitungan batas pengambilan keputusan diperoleh sebesar 86,5%. Oleh karena itu, pengambilan keputusan dilakukan dengan:

- Jika tingkat kesesuaian $\geq$ 86,5%, maka kualitas pelayanan harus dipertahankan karena nilai tersebut sudah baik bagi masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.
- Jika tingkat kesesuaian $\leq$ 86,5%, maka kualitas pelayanan harus dilakukan perbaikan kualitas pelayanan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan agar moda transportasi umum (kereta api serayu) lebih diminati.

Berdasarkan hal tersebut, maka adanya perbaikan kualitas pelayanan yang dinilai masih kurang sangat diperlukan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik agar minat dan kepuasan masyarakat terhadap moda transportasi kereta api terutama kereta api serayu semakin meningkat.

Analisis Kuadran Kartesius

Tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh operator sebagai penyedia jasa pelayanan dan tingkat kepentingan bagi pengguna jasa pelayanan digunakan untuk mengetahui mana saja indikator yang dijadikan prioritas untuk ditingkatkan agar kepuasan pelanggan moda transportasi semakin meningkat. Analisis tingkat kepuasan ini dinyatakan dalam diagram kartesius yang akan menunjukkan letak indikator-indikator yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, indikator tersebut akan dipetakan kedalam 4 kuadran.

Hal pertama yang dilakukan adalah menghitung skor rata-rata masing-masing indikator dari setiap pernyataan dari mulai pernyataan ke-1 sampai dengan pernyataan ke-15 dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dengan membagi skor total dengan jumlah responden. Jumlah responden yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 50 orang.

Jumlah skor rata-rata untuk pernyataan 1, diperoleh:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{103}{50} = 2,06$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} = \frac{232}{50} = 4,64$$

Langkah yang sama digunakan untuk menghitung skor rata-rata masing-masing indikator pernyataan ke-2, ke-3, ke-4 dan seterusnya sampai dengan pernyataan ke-15. Secara lengkap skor rata-rata masing-masing indikator pernyataan akan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Skor Rata-Rata Tiap Indikator Pernyataan

No.	Indikator Pernyataan	Skor Total	
		$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	P1	2,06	4,64
2.	P2	1,9	5,4
3.	P3	4,42	4,82
4.	P4	3,2	3,74
5.	P5	4,68	5
6.	P6	4,58	4,94
7.	P7	3,96	5
8.	P8	4,3	5
9.	P9	4,72	4,44
10.	P10	3,54	3,24
11.	P11	3,7	4,78
12.	P12	4,88	5
13.	P13	5,38	4,18
14.	P14	4,92	3,28
15.	P15	1,74	3,6

Berdasarkan tabel di atas, maka hasil menunjukkan skor rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan masing-masing indikator pernyataan akan di plotkan dalam diagram kartesius. Diagram ini akan membagi 4 kuadran, dengan masing-masing kuadran akan di batasi oleh perpotongan dua garis tegak lurus pada titik $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$. $\bar{X}$ merupakan nilai tengah dari skor rata-rata tingkat kepuasan jasa pelayanan, sedangkan $\bar{Y}$ merupakan nilai tengah dari skor rata-rata kepentingan bagi pengguna jasa. Nilai tengah dari hasil perpotongan skor rata-rata tingkat kepuasan jasa pelayanan berpotongan lurus terhadap sumbu horizontal, sedangkan nilai tengah dari hasil perpotongan skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa berpotongan tegak lurus terhadap sumbu vertikal. Penelitian ini menggunakan skala tingkat kepuasan dan kepentingan bernilai 1 sampai dengan 5 (Saputra & Savitri, 2020).

Hasil analisis berdasarkan gambar diagram kartesius berdasarkan gambar 3, untuk masing-masing kuadran dapat di deskripsikan sebagai berikut:

a. Kuadran I (*Concentrate These*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh

masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Tingkat kepuasan yang diperoleh pada kuadran I masih kurang sehingga indikator-indikator yang masuk kedalam kuadran I merupakan prioritas yang harus ditingkatkan agar meningkatkan pengguna jasa semakin bertambah. Indikator yang masuk kedalam kuadran I yaitu informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau (P1), informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau (P2), dan tersedianya fasilitas bagasi untuk menempatkan barang bawaan di dalam kereta dengan aman dan tidak mengganggu penumpang (P11). Penumpang berharap agar segera informasi yang berkaitan dengan keselamatan, kesehatan dan segala hal yang berkaitan dengan keberangkatan kereta dapat mudah di akses oleh pengguna jasa pelayanan, serta jaminan keamanan terhadap barang pribadi selama berada di dalam kereta menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa pelayanan kereta api.

b. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan. Indikator yang ada di kuadran ini dianggap penting dan sesuai harapan pengguna jasa. Indikator pernyataan berdasarkan indikator kualitas jasa pelayanan transportasi umum kereta api serayu yang masuk kedalam kuadran II yaitu mudahnya menemukan petugas yang menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun (P3), ketepatan/Kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KAI (P6), tempat duduk dengan konstruksi tetap yang memiliki sandaran (P7) adanya informasi yang disampaikan untuk mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun kereta api (sedang dan akan disinggahi/dilewati) (P12). Hal tersebut sudah sangat baik dirasakan oleh para pengguna moda transportasi kereta api serayu sehingga harus dipertahankan agar tidak mengalami penurunan kualitas yang akan mengganggu atau mengurangi kepuasan pelanggan pengguna moda transportasi kereta api serayu.

c. Kuadran III (*Low Priority*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa atau memuaskan pelanggan. Indikator pernyataan yang masuk kedalam kuadran III yaitu mudahnya menemukan informasi berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat strategis dan mudah dilihat untuk laporan adanya gangguan (P4), tersedianya fasilitas untuk menunjang pengguna jasa yang hendak makan dan minum (P10), tersedianya fasilitas untuk mempermudah penumpang difable, yang meliputi penyandang disabilitas, wanita hamil, orang sakit dan lansia untuk menggunakan kereta api (P15) (Pratiadi et al., 2022).

d. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Ini adalah wilayah yang 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. Indikator pernyataan yang masuk kedalam kuadran IV yaitu tersedianya fasilitas untuk sirkulasi udara seperti AC (Air Conditioner), kipas angin (fan) dari/atau ventilasi udara (P9), adanya informasi terkait dengan hambatan yang terjadi dalam perjalanan mengenai gangguan operasional sarana dan prasarana, gangguan tidak langsung akibat keruwetan operasional dan gangguan alam (P13), ketersediaan nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta untuk mempermudah penumpang mengetahui informasi tersebut (P14).

Berikut pengelompokan indikator pernyataan berdasarkan indikator pada masing- masing kuadran:

Tabel 3. Indikator Pernyataan Kuadran I

Indikator Pernyataan	Kode
Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau	P1
Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau	P2
Tersedianya fasilitas bagasi untuk menempatkan barang bawaan di dalam kereta dengan aman dan tidak mengganggu penumpang	P11

Tabel 4. Indikator Pernyataan Kuadran II

Indikator Pernyataan	Kode
Mudahnya menemukan petugas yang menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun	P3
Ketepatan/Kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KAI	P6
Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang memiliki sandaran	P7

sandaran	
Penumpang yang akan turun di suatu stasiun kereta api (sedang dan akan disinggahi/dilewati)	12

Tabel 5. Indikator Pernyataan Kuadaran III

Indikator Pernyataan	Kode
Mudahnya menemukan informasi berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat strategis dan mudah dilihat untuk laporan adanya gangguan	P4
Tersedianya fasilitas untuk menunjang pengguna jasa yang hendak makan dan minum	P10

Tabel 6. Indikator Pernyataan Kuadaran IV

Indikator Pernyataan	Kode
Tersedianya fasilitas untuk sirkulasi udara seperti AC (Air Conditioner), kipas angin (fan) dari/atau ventilasi udara	P9
Adanya informasi terkait dengan hambatan yang terjadi dalam perjalanan mengenai gangguan operasional sarana dan prasarana, gangguan tidak langsung akibat keruwetan operasional dan gangguan alam	P13
Ketersediaan nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta untuk mempermudah penumpang mengetahui informasi tersebut	P14

Analisis AHP (*Analytical Hierarchy Process*)

Langkah pertama dalam penelitian dengan metode AHP adalah pengambilan data bobot kriteria dengan cara dilakukan penyebaran kuisioner kepentingan dan kepuasan yang diberikan kepada ahli dengan jumlah tertentu, kemudian dilakukan perhitungan dan di ambil nilai rata-rata yang menjadi bobot akhir dari tiap kriteria kepentingan dan kriteria kepuasan yang didapatkan, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Penilaian Kuisioner Ahli Tentang Kepuasan

Responden	Keselamatan	Keamanan	Kehandalan	Kenyamanan	Kemudahan	Kesetaraan
A	9	4	7	3	2	8
B	8	7	2	4	6	9
C	8	7	5	3	6	9
D	9	6	8	1	5	7
E	7	5	9	2	6	8
F	6	9	7	3	8	5
G	8	5	4	2	3	9
H	8	4	5	3	7	9
I	9	7	5	3	2	8
J	9	5	6	3	4	9

Tabel 8. Bobot Kriteria Kepuasan

NO	JENIS PELAYANAN	BOBOT
----	-----------------	-------

1	Keselamatan;	8
2	Keamanan;	5,9
3	Kehandalan;	5,8
4	Kenyamanan;	2,7
5	Kemudahan;	4,9
6	Kesetaraan	8,1

Tabel 9. Hasil Penilaian Kuisisioner Ahli Tentang Kepentingan

Responden	Keselamatan	Keamanan	Kehandalan	Kenyamanan	Kemudahan	Kesetaraan
A	8	3	6	2	9	7
B	9	2	5	4	8	7
C	8	2	7	4	9	6
D	9	1	6	5	7	8
E	9	2	8	3	7	5
F	6	1	8	7	9	5
G	7	2	5	3	8	9
H	9	2	7	6	8	4
I	7	2	5	3	8	9
J	8	2	5	4	9	7

Tabel 10. Bobot Kriteria Kepentingan

No	Jenis Pelayanan	Bobot
1	Keselamatan;	8
2	Keamanan;	1,9
3	Kehandalan;	6,2
4	Kenyamanan;	4,1
5	Kemudahan;	8,2
6	Kesetaraan	6,7

Perhitungan hasil bobot kriteria yang di dapat dari perbandingan antara masing-masing kriteria dilakukan untuk mendapatkan nilai yang akan digunakan dalam tahap selanjutnya. Perhitungan masing-masing nilai eigen yang di dapat dari kolom kriteria tersebut dibagi dengan total kolom kriteria, lalu dilakukan penjumlahan dari masing-masing kriteria eigen, sehingga didapatkan rata-rata eigen kriteria.

Pengujian validasi data yang didapatkan dilakukan dengan cara menjumlahkan seluruh kolom rata-rata eigen, jika hasil yang di dapatkan 1 maka hasil dari validitas tersebut adalah valid, sehingga data tersebut dapat digunakan. Perhitungan eigen vektor yang didapatkan dari jumlah kriteria dibagi dengan jumlah responden. Metode perhitungan yang sama digunakan dalam perhitungan eigen alternatif.

Setiap eigen vektor yang didapat dimasukan kedalam struktur hierarki baik kepentingan dan kepuasan, sehingga dapat dilakukan perhitungan EV alternatif dari setiap hierarki tersebut.

Tabel 11. Hasil Penilaian Bobot Kepuasan

Kriteria Kepuasan	IPA	AHP				
	Σ	Responden	Kuesioner	Rata-rata	Bobot	Bobot
Keselamatan	198	50	2	99	0,092076	0,208422
Keamanan	615	50	3	205	0,190662	0,153712
Kehandalan	229	50	1	229	0,21298484	0,151106

Kenyamanan	1011	50	5	202,2	0,188058	0,148073
Kemudahan	759	50	3	253	0,235305	0,127659
Kesetaraan	87	50	1	87	0,080915	0,211028
Jumlah	2899	300	15	1075,2	1	1

Tabel di atas merupakan hasil rekap dari 6 kriteria mengenai kepuasan yang berisi nilai total dari masing-masing kriteria sesuai dengan jawaban responden yang dibagi jumlah pertanyaan dari masing-masing kriteria, sehingga di dapatkan bobot pada masing-masing kriteria (Wardani et al., 2017).

Tabel 12. Hasil Penilaian Bobot Kepentingan

Kriteria Kepuasan	IPA			AHP		
	Σ	Responden	Kuesioner	Rata-rata	Bobot	Bobot
Keselamatan	502	50	2	251	0,187836759	0,209135
Keamanan	678	50	3	226	0,169127919	0,04967
Kehandalan	247	50	1	247	0,184843345	0,162079
Kenyamanan	1123	50	5	224,6	0,168080224	0,189603
Kemudahan	623	50	3	207,6667	0,155408102	0,214363
Kesetaraan	180	50	1	180	0,134703652	0,17515
Jumlah	3353	300	15	1336,267	1	1

KESIMPULAN

Penelitian dilakukan terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan moda kereta api (kereta api serayu) dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). dilihat berdasarkan PERMENHUB tersebut, maka pada kereta api serayu sudah memenuhi 6 kriteria yang dilihat berdasarkan fasilitas-fasilitas yang ada pada kereta api serayu dengan tujuan stasiun Gambir sampai dengan stasiun Purwokerto. Pada kuadran I kondisi penting menurut hasil wawancara merupakan kondisi penting sehingga diperlukan adanya peningkatan, dan hal ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan bagi kereta api serayu pada bagian keselamatan dan kenyamanan. Pada kuadran II kondisi penting menurut hasil wawancara merupakan kondisi penting namun sudah sesuai dengan kondisi saat ini sehingga perbaikan belum diperlukan, sehingga kereta api serayu hanya perlu untuk tetap mempertahankan kualitas yang saat ini sudah dirasa cukup baik pada bagian keamanan, kehandalan, dan kemudahan. Pada kuadran III kondisi kurang penting menurut hasil wawancara merupakan kondisi tidak penting namun belum sesuai dengan kondisi saat ini sehingga diperlukan adanya peningkatan kinerja, sehingga kereta api serayu perlu melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas dan fasilitas yang ada untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan kereta api pada bagian keamanan, kenyamanan, dan kesetaraan. Pada kuadran IV kondisi penting menurut hasil wawancara merupakan kondisi penting namun fasilitas yang ada dirasa terlalu berlebihan sehingga variabel tersebut dapat dikurangi sehingga perusahaan dapat menghemat biaya pada bagian kemudahan. Hasil perhitungan AHP menyatakan prioritas dalam segi kepentingan dan kepuasan berdasarkan 6 kriteria yaitu kemudahan, kesetaraan, keselamatan, dan dalam segi kepuasan yaitu kesetaraan, keselamatan, keamanan. Hal ini membuktikan bahwa analisis antara kriteria dan pertanyaan saling terkait, yang dibuktikan dengan hasil kriteria pada segi kepuasan menyatakan keamanan dengan rata-rata 1,838 menjadi prioritas, dan dari segi kepentingan menyatakan kemudahan dengan rata-rata 2,730 menjadi prioritas.

REFERENSI

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87–95.
- Attas, A., Risal, M., Qamaruddin, M. Y., & Hamid, R. S. (2019). Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus bank BNI cabang palopo). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 4(1).
- Barus, E. E., Suprpto, S., & Herlambang, A. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews. com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1483–1491.
- Daryono, B. S., Sarosa, W., Ubaidillah, R., Widyatmoko, D., Purnomo, D. W., Djohan, T. S., Hadisusanto, S., Aipassa, M. I., & Setyawati, T. (2023). *Pembangunan Berkelanjutan di Ibu Kota Negara Nusantara Perspektif Biologi*. UGM PRESS.
- Halomoan, K. P. (2024). Transformasi Jakarta menjadi Daerah Khusus: Peta Kebijakan dalam Kerangka Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Perkotaan*, 16(1), 46–64.

- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), 660–669.
- Luth'v, W. A., Wangi, B. A. S., Lestari, R. A., Abidah, E. E., Salsabila, E., & Amri, A. (2022). Strategi pelayanan perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan pengguna jasa transformasi kereta api. *Insight Management Journal*, 2(2), 75–80.
- Morton, C., Caulfield, B., & Anable, J. (2016). Customer perceptions of quality of service in public transport: Evidence for bus transit in Scotland. *Case Studies on Transport Policy*, 4(3), 199–207.
- Mukti, T. A. H. (2017). *Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan Melalui Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus: PO Bus Maju Lancar, Yogyakarta)*. UII.
- Prafiadi, D., Sari, H. P., Yuliardi, I. S., Pangestu, R. M., Al Rasyid, A. H., Khasbi, R. P., Widyastomo, S., Wicaksana, S. A., Hidayatullah, S., & Fanucci, T. A. (2022). *Kearifan Lokal Arsitektur Nusantara*.
- Saputra, B., & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika*, 8(3), 239–253.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *RekaRacana: Jurnal Teknil Sipil*, 2(2), 59.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar/oleh J. Supranto*.
- Usman, H., & Patria, S. (2015). *Manajemen strategis syariah: teori, konsep dan aplikasi*.
- Wardani, E. D., Wisnu Setiawan, S. T., & Arch, M. (2017). *Bandara Internasional Terpadu Adi Soemarmo Baru Dengan Pendekatan Arsitektur Tourism*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.