

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KERETA API DENGAN  
METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*  
(Studi Kasus PT. KAI di Stasiun Serang Banten)**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**RICKI RIFANDI**

**3333170075**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
CILEGON – BANTEN  
2023**

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KERETA API DENGAN  
METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*  
(Studi Kasus PT. KAI di Stasiun Serang Banten)**

**SKRIPSI**

**Skripsi ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar  
Sarjana Teknik**



**OLEH:**

**RICKI RIFANDI**

**3333170075**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
CILEGON – BANTEN  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini :

NAMA : RICKI RIFANDI  
NIM : 3333170075  
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI  
JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KERETA API  
DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE*  
*ANALYSIS* (Studi Kasus PT. KAI di Stasiun Serang Banten)

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut diatas adalah benar karya saya sendiri dengan arahan dari pembimbing I dan pembimbing II, dan tidak diduplikasi dengan karya orang lain kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, 05 Desember 2023



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

**NAMA** : RICKI RIFANDI  
**NIM** : 3333170075  
**JURUSAN** : TEKNIK INDUSTRI  
**JUDUL SKRIPSI** : ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KERETA  
API DENGAN METODE *IMPORTANCE-  
PERFORMANCE ANALYSIS* (Studi Kasus PT. KAI di  
Stasiun Serang Banten)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima  
sebagai sebagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas

**Sultan Ageng Tirtayasa.**

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 05 Desember 2023

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dr. Shanti Kirana Anggraeni, SP., MT.  
Pembimbing 2 : Nuraida Wahyuni, ST., MT.  
Penguji 1 : Akbar Gunawan, ST., MT.  
Penguji 2 : Atia Sonda, S.Si., M.Si



Mengetahui

**Ketua Jurusan Teknik Industri**  
  
Ade Irman Saeful Mutaqin S, ST., MT.  
NIP. 198206152012121002

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah* al'amin, segala puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat merasakan manisnya iman, sejuk kehidupan, dan indahnya ilmu pengetahuan. Berkat itu jualah peneliti dapat menyelesaikannya. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2022 sampai Oktober 2022 ini ialah **ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KERETA API DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus PT. KAI di Stasiun Serang Banten).**

Terimakasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Shanti Kirana Anggraeni, SP., MT. dan Ibu Nuraida Wahyuni, ST., MT. selaku pembimbing, Akbar Gunawan, ST., MT. dan Atia Sonda, S.Si., M.Si. sebagai penguji, serta keluarga, sahabat, dan teman-teman yang telah banyak memberi masukan dan saran untuk kesempurnaan penelitian ini. Ungkapan terimakasih juga disampaikan kepada Ayah, Ibu, serta seluruh keluarga atas do'a dan dukungannya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Cilegon, 05 Desember 2023



RICKI RIFANDI

## ABSTRAK

**RICKI RIFANDI. Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus PT. KAI di Stasiun Serang, Banten). Dibimbing oleh Dr. SHANTI KIRANA ANGGRAENI, SP., MT. dan NURAIDA WAHYUNI, ST., MT.**

Pengukuran kepuasan konsumen dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuan penelitian mengetahui penerapan metode IPA. Penelitian ini dilakukan di Stasiun Kereta Api Serang, Banten. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 100 responden dan 20 atribut pertanyaan. Validitas diatas 0,5 dan reliabilitas diatas 0,5, analisis data menggunakan metode IPA. Hasil metode IPA pada pengukuran kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Serang berfokus pada prioritas utama yaitu berada pada kuadran I sebagai kuadran prioritas utama yaitu atribut 2 dengan pertanyaan lokasi Stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum dan 6 dengan pertanyaan ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api.

Kata Kunci: IPA, Pengukuran, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

**RICKI RIFANDI. Railway Passenger Satisfaction Analysis with the of Importance Performance Analysis (Case Study of PT. KAI at Serang Station, Banten). Guided by Dr. SHANTI KIRANA ANGGRAENI, SP., MT. dan NURAIDA WAHYUNI, ST., MT.**

*Measuring consumer satisfaction is carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The aim of the research is to determine the application of the science method. This research was conducted at Serang Train Station, Banten. Data collection used a questionnaire with 100 respondents and 20 question items. Validity above 0.5 and reliability above 0.5, data analysis using the IPA method. The results of the IPA method in measuring passenger satisfaction at Serang Station focus on the main priority, namely being in quadrant I as the main priority quadrant, namely attribute 2 with questions about the location of the train station, easy to reach by public transportation and 6 with questions regarding train departure and arrival times.*

*Keywords: IPA, Measurement, Consumer Satisfaction*

## RINGKASAN

**RICKI RIFANDI. Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus PT. KAI di Stasiun Serang, Banten). Dibimbing oleh Dr. SHANTI KIRANA ANGGRAENI, SP., MT. dan NURAIDA WAHYUNI, ST., MT.**

**Latar Belakang:** Dalam meningkatkan kepuasan konsumen maka diperlukan peningkatan pelayanan. Pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan cerminan baik atau buruknya sebuah perusahaan dimata konsumen. Penelitian ini dilakukan di Stasiun Serang, Banten. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap kinerja PT. KAI Serang karena dilihat dari hasil observasi lapangan didapatkan gejala atau fenomena yang terjadi di Stasiun Serang yaitu masih kurangnya pelayanan dan fasilitas yang dimiliki seperti lahan parkir yang kecil dan belum tertata rapi dan ruang tunggu yang diberikan. Dalam penelitian ini yang akan menjadi objek pengambilan data yaitu para pengguna atau konsumen Stasiun Serang. Penelitian ini ingin mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut pelayanan menurut konsumen dengan tingkat kinerja yang telah diberikan Stasiun Serang oleh karena itu dengan menggunakan perhitungan penerapan metode IPA. Sehingga akan diketahui tingkat kinerja dari Stasiun Serang.

**Rumusan Masalah:** Berdasarkan permasalahan di Stasiun Kereta Api Serang Banten, terdapat beberapa rumusan masalah yang didapat untuk melakukan penelitian seperti seberapa besar tingkat kepuasan yang diberikan oleh pihak Stasiun Serang kepada konsumen, apa yang menjadi prioritas perbaikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Stasiun Serang, serta bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Stasiun Serang.

**Tujuan Penelitian:** Adapun tujuan penelitian dari permasalahan ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan di Stasiun Serang, mengetahui prioritas utama pada kepuasan konsumen di Stasiun Serang, dan mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Stasiun Serang.

**Metode Penelitian:** Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang menggunakan jasa Kereta Api di Stasiun Serang. Kuesioner yang dirancang berjumlah 20 atribut pertanyaan dan disebarkan kepada 100 responden untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid.

**Hasil Penelitian:** Terdapat 100 responden dengan 20 atribut pertanyaan dengan analisis data menggunakan IPA. Hasil berdasarkan IPA, atribut 2 dan 6 terdapat di kuadran I sebagai kuadran prioritas utama. Atribut 1, 3, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,



17 dan 19 terdapat di kuadran II sebagai kuadran pertahankan prestasi. Atribut 4, 7, 8, 18 dan 20 terdapat di kuadran III sebagai kuadran prioritas rendah.

**Analisa dan Pembahasan:**

Dalam menganalisa kepuasan penumpang pada penelitian ini menggunakan kuesioner metode IPA. Pemilihan kuesioner ini didasari pada alasan bahwa kuesioner ini merupakan salah satu metode terbaik yang bisa mengukur kepuasan konsumen dengan melibatkan analisa sikap konsumen terhadap atribut produk atau jasa yang menonjol dan membantu praktisi memprioritaskan peluang untuk memperbaiki atribut kualitas produk atau jasa secara langsung.

**Kesimpulan dan Saran:**

Atribut pelayanan yang penting pada tingkat kepentingan stasiun serang bagi penumpang kereta api ada 20 atribut. Berdasarkan pemetaan yang masuk dalam perioritas utama pada kuadran IPA yaitu atribut 2 lokasi Stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum dan atribut 6 ketetapan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api. Bagi perusahaan diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena berdasarkan hasil penelitian ini kualitas pelayanan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan pelayan dalam melayani konsumen hasil analisis yang dilakukan penulis, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Peneliti selanjutnya, disarankan peneliti dapat meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang, seperti persepsi harga dan lokasi. Hal tersebut bertujuan agar peneliti selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.

**Kata Kunci:** IPA, Pengukuran, Kepuasan Konsumen

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
17.1 Latar Belakang .....	1
17.2 Rumusan Masalah.....	5
17.3 Tujuan Penelitian .....	5
17.4 Batasan Masalah .....	6
17.5 Sistematika Penulisan .....	6
17.6 Penelitian Terdahulu .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Kepuasan Konsumen .....	12
2.1.1 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.2 Aspek - aspek Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.3 Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	15
2.1.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.5 Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen.....	18
2.2 Kualitas Pelayanan.....	18

2.2.1	Jenis-Jenis Kualitas Layanan .....	19
2.2.2	Service Quality.....	20
2.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>24</b>
3.1	Rancangan Penelitian.....	24
3.2	Cara Pengumpulan Data.....	25
3.3	Alur Pemecahan Masalah .....	25
3.3.1	<i>Flowchart</i> Pengolahan Data.....	27
3.4	Deskripsi Pemecahan Masalah .....	28
3.4.1	Deskripsi Alur Pemecahan Masalah Umum.....	28
3.4.2	<i>Flowchart</i> Pengolahan Data.....	32
3.5	Analisis Data.....	33
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>34</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	34
4.1.1	Karakteristik Responden.....	34
4.1.2	Uji Kecukupan Data, Validitas dan Reliabilitas .....	37
4.1.3	Menentukan Nilai Tingkat Kepentingan.....	45
4.1.4	Menentukan Nilai Tingkat Kinerja .....	47
4.2	Pengolahan Data .....	49
4.2.1	Metode Service Quality .....	49
4.2.2	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	52
<b>BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>56</b>
5.1	Tingkat Kepentingan.....	56
5.2	Tingkat Kinerja.....	58
5.3	Perhitungan Nilai <i>GAP Service Quality (Servqual)</i> .....	59
5.4	Pemetaan Pelayanan PT. KAI Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	60
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>63</b>
6.1	Kesimpulan .....	63
6.2	Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>70</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS.....</b>		<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2. Rancangan Kuesioner Metode IPA .....	29
Tabel 3. Uji Validitas Kuesioner IPA Tingkat Kepentingan .....	40
Tabel 4. Uji Validitas Tingkat Kinerja .....	42
Tabel 5. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	44
Tabel 6. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	44
Tabel 7. Pengumpulan Data Metode IPA Tingkat Kepentingan .....	45
Tabel 8. Pengumpulan Data Metode IPA Tingkat Kinerja.....	47
Tabel 9. Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepentingan Tiap Dimensi.....	49
Tabel 10. Perhitungan Rata-rata Tingkat Kinerja Tiap Dimensi .....	50
Tabel 11. Perhitungan Nilai GAP Servqual Tiap Atribut .....	50
Tabel 12. Perhitungan Nilai GAP Servqual Tiap Dimensi .....	51
Tabel 13. Tingkat Kesesuaian Metode IPA.....	52

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Stasiun Serang tahun 1900.....	1
Gambar 2. Stasiun Serang tahun 2022.....	3
Gambar 3. Konsep Kepuasan Konsumen .....	17
Gambar 4. Kuadran Kartesius .....	23
Gambar 5. Flowchart Alur Pemecahan Masalah Umum.....	26
Gambar 6. Flowchart Alur Pemecahan Masalah IPA .....	27
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	35
Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	36
Gambar 10. Kuadran IPA Per Atribut .....	53
Gambar 11. Kuadran IPA Per Dimensi .....	55

## DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Lambang/Singkatan	Nama	Pemakaian Pertama Kali Pada Halaman
Sistranas	Sistem Transportasi Nasional	3
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>	4
Servqual	<i>Service Quality</i>	4
PFI	<i>Priorities For Improvement</i>	15
X	Skor Rata-rata Penilaian Kinerja	22
Y	Skor Rata-rata Penilaian Kepentingan	22
GAP	Kesenjangan	32
G	GAP	
P	<i>Perceived Service</i>	32
E	<i>Expected Service</i>	32
N	Jumlah Sampel Minimal	38
N	Populasi	38
E	<i>Error Margin</i>	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner *Importance Performance Analysis*

Lampiran 2. Contoh Kuesioner Terisi

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan Penelitian

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Stasiun Serang merupakan stasiun kereta api yang berada di Jl. Ki Tapa No.2 Serang. Stasiun yang terletak pada ketinggian +25,66 m ini berada di Daerah Operasi I Jakarta, dan merupakan Stasiun kereta api (KA) terbesar di Kota Serang. Stasiun Serang memiliki 3 jalur kereta api (KA) dan 2 peron, dibuka pada tanggal 1 Juli 1900 yang dibangun oleh perusahaan kereta api negara *Staatssporwegen* (SS). Pembukaan Stasiun Serang bersamaan dengan peresmian jalur kereta api Rangkasbitung-Serang sepanjang 34 km. Sebelumnya, SS telah membangun jalur Batavia-Duri-Tangerang dan Duri-Rangkasbitung tahun 1899. Pembangunan jalur tersebut berdasarkan *Staatblad* No. 180 pada tanggal 15 Juli 1896 perusahaan kereta api negara *Staatssporwegen* (SS) mendapatkan konsesi pembangunan jalur kereta api Batavia-Anyer. Sampai sekarang arsitektur Stasiun masih asli, selain lantai dan cat dindingnya. Pemerintah Banten sendiri menjadikan bangunan stasiun ini sebagai benda cagar budaya.



*Suasana Stasiun Serang pada tahun 1900. (Sumber: Spoorwegstation op Java)*

### **Gambar 1. Stasiun Serang tahun 1900**

*(Sumber: Spoorwegstation op Java)*



Stasiun Serang mengalami perubahan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik pada tahun 2011. Adapun perubahan-perubahan yang dilakukan oleh PT. KAI di Stasiun Serang sebagai berikut :

1. Sistem *Ticketing*

Sebelum adanya perubahan, penumpang harus mengantri panjang di loket untuk membeli tiket dan bahkan ada yang mengantri sampai berjam-jam, namun setelah adanya perubahan dan diiringi oleh kemajuan teknologi yang semakin pesat berdampak pada sistem *ticketing*, sehingga hadirnya pemesanan *ticketing* secara *online* yang bertujuan agar tidak terjadinya antrian panjang.

2. Jadwal keberangkatan dan kedatangan

Sebelum adanya perubahan, sering terjadi keterlambatan keberangkatan dan kedatangan kereta dikarenakan berbagai kendala mulai dari saling tunggu kereta dan penumpang yang mejadi alasannya. Namun setelah adanya perubahan jadwal keberangkatan sudah sangat ketat sehingga tidak ada lagi alasan menunggu penumpang.

3. Fasilitas dalam kereta

Sebelum adanya perubahan, fasilitas kereta api bisa dibilang seadanya, mulai dari kursi yang tidak nyaman, jendela yang rusak hingga toilet yang kotor yang sering dikeluhkan penumpang. Setelah adanya perubahan pada fasilitas kereta api mulai dari adanya pendingin ruangan udara di setiap gerbong kereta api, kursi yang nyaman, toilet yang bersih dan adanya colokan listrik untuk *charging*.

4. Keamanan dan kenyamanan

Sebelum adanya perubahan, hal yang sering dijumpai saat berada di kereta api yakni keberadaan pedagang asongan yang berkeliaran bebas di dalam peron bahkan setiap kali kereta berhenti di stasiun pedagang asongan langsung masuk kedalam gerbong, belum lagi banyaknya kasus pelemparan kaca jendela kereta api oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab dari luar gerbong membuat ketidak nyamanan dan kurang aman bagi para penumpang kereta api. Namun setelah adanya perubahan penumpang kereta api sudah sangat nyaman dan aman

dikarenakan adanya peraturan pedagang asongan dilarang masuk ke dalam stasiun selain itu adanya beberapa personil dari kepolisian di setiap gerbong menambah kenyamanan dan keamanan bagi para penumpang kereta api.



**Gambar 2. Stasiun Serang tahun 2022**

Maka dari itu, untuk meningkatkan kepuasan konsumen diperlukan adanya peningkatan pelayanan oleh PT.KAI. Pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen (Annisa et al., 2020). Pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan cerminan baik atau buruknya sebuah perusahaan di mata konsumen. Dengan demikian, pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendongkrak paksa pasar suatu perusahaan (Fadhilillah et al., n.d.). Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional, pelayanan transportasi adalah jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi. inti dari Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) adalah memanfaatkan semua sumber daya secara optimal dan terorganisasi dalam rangka penyelenggaraan kegiatan transportasi untuk semua lapisan masyarakat pada semua wilayah (Kalijogo et al., 2019). Mengacu pada sasaran Sistranas yaitu terciptanya pelayanan transportasi yang efektif dan efisien tanpa

mengorbankan *cost recovery* dalam pemberian pelayanan transportasi. Sasaran Sistranas adalah terciptanya penyelenggaraan transportasi yang efektif dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi dan efisien dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan transportasi nasional (Berlian et al., 2021).

Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain yaitu menunjukkan atribut produk atau jasa yang perlu ditingkatkan atau dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah (Manullang et al., 2022). Metode IPA merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif.

1. Menurut Lupiyoadi (2016) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap konsumen berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan konsumen, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan konsumen dari pada pelayanan yang dikategorikan baik
2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh, Endriastuty (2020) dimana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Menurut Lupiyoadi (2016) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan konsumen dari pada pelayanan yang dikategorikan baik.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service quality* (servqual) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry (1990). *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan

dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan.

Berdasarkan masalah yang didapatkan, bagian yang diteliti yaitu analisis kepuasan penumpang kereta api dengan metode *importance performance analysis* (studi kasus PT. KAI di stasiun Serang Banten).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berapa nilai rata-rata tingkat kepentingan pelayanan Stasiun Serang berdasarkan dimensi Servqual?
2. Berapa nilai rata-rata tingkat kinerja pelayanan Stasiun Serang berdasarkan dimensi Servqual?
3. Berapa nilai GAP berdasarkan dimensi pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja?
4. Bagaimana pemetaan prioritas utama pelayanan PT. KAI menggunakan metode IPA?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang disebut maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui rata-rata tingkat kepentingan pelayanan Stasiun Serang berdasarkan dimensi Servqual.
2. Mengetahui rata-rata tingkat kinerja pelayanan Stasiun Serang berdasarkan dimensi Servqual.
3. Mengetahui GAP berdasarkan dimensi pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.
4. Mengetahui prioritas utama perbaikan pelayanan di PT. KAI menggunakan metode IPA.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang ditentukan dalam meminimalisir terjadinya penyimpangan penelitian dari tujuan yang diinginkan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Stasiun Serang , Banten.
2. Data yang diperoleh menggunakan kuisisioner.
3. Pengambilan data dilakukan secara acak kepada penumpang kereta api di Stasiun Serang.
4. Metode yang digunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
5. Data diambil pada bulan Agustus 2022 - Oktober 2022

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk lebih terstrukturnya penelitian dan pelaporannya, tugas akhir ini disusun dengan sistematika penulis sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan dan sistematika penelitian laporan TA.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab tinjauan pustaka berisi teori-teori terpercaya dari berbagai macam sumber yang mendukung dilakukannya penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat objek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan proses pengolahan data dengan prosedur tertentu, termasuk gambar dan grafik yang diperoleh dari hasil penelitian.

## **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan kritis mengenai hasil bab sebelumnya, dan belum dipaparkan di bab sebelumnya, dan juga membahas prosedur dan hasil pengujian dari sistem yang dibangun dan pembahasannya.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dan saran berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah didapatkan.

### **1.6 Penelitian Terdahulu**

Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu dan relevan (berkaitan) dengan penelitian yang dilakukan pada penelitian saat ini di Stasiun Kereta Api Serang:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	Balla Wahyu Budiarto, dkk (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu	Metode IPA dan Metode CSI	Stasiun Cepu dianggap masih belum optimal dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan karena masih jauh dari harapan dan masih banyak para pelanggan yang mengeluhkan mengenai fasilitas pelayanan yang disediakan. Tujuan penelitian ini untuk memberikan rekomendasi perbaikan prioritas utama tingkat kepuasan pengguna jasa kepada penyedia jasa PT. KAI terhadap peningkatan pelayanan di Stasiun Cepu yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) di stasiun yang terdapat dalam PM 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Sasaran penelitian ini untuk mengetahui nilai CSI, IPA dan penghitungan Indeks PGCV yang berguna untuk membantu metode IPA dalam perbaikan atribut. Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai CSI sebesar 74 % yaitu dengan predikat puas, hasil dari IPA yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas ada di kuadran I dan kuadran III dan dengan metode PGCV prioritas perbaikan atribut kualitas layanan yang harus segera diperbaiki berada di kuadran I terdapat 2 atribut yaitu kebersihan stasiun, kebersihan dan kenyamanan toilet.
2	Wibowo (2013)	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Krl <i>Commuter Line</i> Bogor – Jakarta	Metode IPA dan Metode CSI	Peneleitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis atribut kualitas pelayanan yang dianggap paling penting oleh konsumen KRL <i>Commuter Line</i> Jabodetabek; (2) menganalisis kinerja KRL <i>Commuter Line</i> terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan konsumen KRL <i>Commuter Line</i> Jabodetabek; (3) menganalisis hubungan antara kepuasan konsumen dengan mutu/kualitas pelayanan di Kereta Api KRL <i>Commuter Line</i> yang disediakan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek; (4) menganalisis hubungan antara karakteristik konsumen dengan tingkat kepuasan konsumen KRL <i>Commuter Line</i> yang disediakan PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dengan melakukan survai terhadap 100 responden konsumen KRL <i>Commuter Line</i> Jakarta-Bogor dengan bantuan kuesioner yang telah dipersiapkan. Penentuan responden sebagai sampel dilakukan secara sampling yaitu dengan melakukan wawancara terhadap pelanggan KRL <i>Commuter</i> yang bersedia menjadi responden. Data sekunder diperoleh dari catatan yang ada di KAI , internet, dan studi literatur.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sebagian besar adalah berjenis kelamin pria yaitu sebesar 63%. Usia responden 18-25 tahun sebesar 35%, 35-45 tahun sebesar 26%, 25-35 tahun sebesar 19%. Pekerjaan sebagian besar adalah pegawai swasta sebesar 33% wirausaha 27%, PNS/BUMN 22%. Rata-rata pendapatan responden terbesar adalah pada kisaran 2,5 juta rupiah sebesar 33%, 1,5 juta – 2,5 juta rupiah 25%, 500 ribu rupiah – 1,5 juta rupiah sebesar 20%, SMA sebesar 17%, dan SMP sebesar 10%. Nilai CSI sebesar 44,78% yang artinya rata-rata tingkat kepuasan konsumen adalah kurang puas (0,35 – 0,50). Berdasarkan hasil analisis IPA terdapat 7 atribut yang dinyatakan penting namun kinerjanya rendah yaitu berturut – turut mulai dari yang kinerja terendah adalah ketepatan jadwal perjalanan, kemampuan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani konsumen, kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, harga tiket yang ditawarkan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat dan kebersihan di dalam stasiun. Terdapat 9 atribut yang dinyatakan penting dan kinerja sudah bagus mulai dari kinerja tertinggi berturut-turut adalah kemudahan menjangkau lokasi stasiun, ketersediaan informasi yang berkaitan dengan jadwal KRL, kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas, kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya, ketersediaan asuransi dan jaminan keselamatan, kemampuan petugas memberikan informasi kepada konsumen dengan bahasa yang mudah dimengerti, kesediaan karyawan untuk menghargai dan melayani kebutuhan konsumen, kebersihan stasiun dan ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan. Hasil analisis <i>Chi Square</i> menunjukkan adanya hubungan antara tingkat kepuasan dengan jenis pekerjaan konsumen.</p>



Tabel 1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
3	Teddy Chandra (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>Customer Satification Index</i> (CSI) <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) pada Optik “Jakarta” Pekanbaru	Metode CSI dan Metode IPA	Penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan setiap atribut berdasarkan metode indeks kepuasan pelanggan dan mengetahui tingkat kepentingan konsumen berdasarkan metode pengukuran tingkat kepuasan. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan jasa (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepedulian (emphaty) dan jaminan (assurance). Penelitian ini menggunakan jumlah sampel 108 responden yang merupakan konsumen Optik “Jakarta” Pekanbaru. Data dianalisis menggunakan Analisis Variasi (ANOVA) dengan SPSS 19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh (berdasarkan nilai CSI) sebesar 83,68% dan terletak di rentang nilai 0.80 – 1.00 yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen adalah kriteria “Sangat Puas”
4	Hasna Rahagi Sampurno, dkk (2022)	Penerapan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung)	Metode CSI dan Metode IPA	Saat ini Kota Bandung tercatat sebagai kota termacet se-Indonesia melebihi Kota Jakarta dan Kota Surabaya. Terobosan terbaru pada sarana transportasi yang muncul di era masa kini sebagai alternatif transportasi untuk menghindari kemacetan adalah pemesanan jasa transportasi melalui aplikasi online seperti Gojek. Namun belakangan ini banyak keluhan yang diadukan oleh pelanggan di social media mengenai kualitas layanan Gojek. Keluhan tersebut dapat menjadi masalah yang serius dan berdampak buruk bagi Gojek. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 400 responden, dengan menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan metode CSI menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat k epuasan pelanggan Gojek di Kota Bandung termasuk dalam kategori “Puas”. Hasil perhitungan berdasarkan metode IPA terdapat terdapat tiga item yang perlu diperbaiki, enam belas item yang perlu dipertahankan dan tiga belas item yang perlu dikurangi intensitasnya oleh Gojek.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
5	Zakiah Attamimi (2019)	Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Pt. Bni Syariah Kc. Ciputat Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) & Metode <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	Metode CSI dan Metode IPA	Berdasarkan hasil penelitian perbandingan kualitas pelayanan bank konvensional dan bank syariah dinyatakan bahwa terdapat perbedaan antara nilai rata-rata kualitas pelayanan pada bank konvensional dengan bank syariah, dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan bank konvensional lebih tinggi dibandingkan bank syariah dan berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh Market Research Indonesia (MRI) terdapat 5 bank syariah peraih penghargaan Banking Service Excellence Awards dan BNI Syariah merupakan bank kedua yang meraih penghargaan dari Banking Service Excellence Awards dimana penilaian yang dinilai dari penentuan peringkat ini yaitu dengan pengukuran aspek kinerja dari staff, satpam, customer service, dan teller. Sedangkan penilaian aspek fisik dinilai dari banking hall, kenyamanan, kinerja ATM, dan layanan e-channel (sms, mobile, internet banking). Paper ini menganalisis tingkat kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan Bank BNI Syariah KCP. Ciputat. Ini menggunakan metode non probability sampling. Tingkat kepuasan diukur dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Costumer Satisfaction Index (CSI). Ada pun responden pada penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Syariah KCP. Ciputat yang pernah mendapatkan layanan pada Bank BNI Syariah KCP. Ciputat Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan layanan dari Bank BNI Syariah KCP. Ciputat dengan tingkat CSI sebesar 79,34%. Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA), 5 atribut dikategorikan sebagai "prioritas perbaikan", dan 13 atribut dikategorikan sebagai "pertahankan prestasi". Selanjutnya, ada 3 atribut yang dikategorikan "berlebihan" dan 9 atribut adalah sebagai "prioritas rendah". Kemudian rata-rata nilai kesesuaian/selisih dari seluruh atribut pelayanan Bank BNI Syariah KCP. Ciputat adalah minus 0,14

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan Konsumen**

Menurut Tjiptono (2016) memberikan definisi bahwa kepuasan konsumen adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Menurut Kotler (2016) menjelaskan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Supardi et al., 2022).

Secara umum pengertian kepuasan konsumen adalah penilaian konsumen terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan (Wilujeng et al., 2019). Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau jasa yang dirasakan dan yang diharapkannya (Nu'man et al., 2022).

Pengertian kepuasan konsumen merupakan tujuan dari setiap pemasaran. Pemasaran menargetkan konsumen yang puas atas dasar jasa yang telah diberikannya. Begitu pentingnya kepuasan konsumen bagi pemasaran dikarenakan kepuasan konsumen merupakan faktor yang memberikan dampak positif dalam jangka panjang contohnya loyalitas konsumen. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan (S. Kurniawa et al., 2021). Selain faktor penting bagi kelangsungan dalam persaingan, konsumen yang puas terhadap produk dan menggunakan jasa pada setiap kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Berarti kepuasan merupakan faktor kembali bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi sebesar dari volume penjualan perusahaan (Nabila et al., 2022).

Seperti dijelaskan dalam definisi di atas, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen kecewa. Bila kinerja memenuhi harapan, konsumen puas dan bila kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas, senang dan gembira. Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang senang atau kecewa yang berasal dari hasil perbandingan antara apa yang diterima dan harapan terhadap suatu jasa. Sejumlah riset menunjukkan bahwa dimensi, atribut atau faktor yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk manufaktur dan jasa cenderung berbeda.

### **2.1.1 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Ada lima faktor dalam menentukan kepuasan konsumen yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut : (Sualang et al., 2021)

1. Kualitas produk, yaitu konsumen merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu konsumen merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat konsumen merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
5. Biaya yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sebagai berikut: (Febiyansi et al., 2019)

1. Faktor kepercayaan, yaitu kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan jasa diperoleh jika perusahaan tersebut memiliki citra dan penilaian baik di mata konsumen. Konsumen yang sudah mempercayai sebuah jasa maka konsumen merasa puas dan melakukan pembelian ulang terhadap jasa tersebut.
2. Kualitas pelayanan, yaitu konsumen merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Fasilitas, yaitu salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan jasa yang dibeli. Adanya fasilitas yang memadai memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi konsumen.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan konsumen atas jasa berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan konsumen setelah terjadi proses pembelian (*postpurchase action*). Apabila konsumen merasa puas maka dia menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan yang sama. Konsumen yang puas juga cenderung memberikan referensi yang baik terhadap jasa tersebut kepada orang lain.

### **2.1.2 Aspek - aspek Kepuasan Konsumen**

Tiap individu konsumen memiliki perilaku yang berbeda-beda pada suatu produk, dimana dapat dilihat aspek-aspek dari kepuasan konsumen.

Beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan, meliputi: (Irwansyah et al., 2019)

1. Kinerja (*performance*), karakteristik pokok dari suatu produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen dalam membeli suatu produk.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), dari fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.

3. Keandalan (*reability*), kecilnya kemungkinan suatu barang atau jasa rusak atau gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*), sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen.
5. Daya tahan (*durability*), Berkaitan dengan umur teknis dan umur produk.
6. Mudah diperbaiki (*servicebility*), Meliputi kecepatan, kompetisi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika (*aesthetics*), Daya tarik produk menurut pengindraan konsumen, misalnya model desain dan warna.

### **2.1.3 Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Menurut Tjiptono (2016), pengukuran kepuasan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, diantaranya : (Kusuma et al., 2022)

1. Mengidentifikasi kepekaan (*requirement*), konsumen (*importance rating*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh konsumen dan mempengaruhi apakah puas atau tidak.
2. Menemukan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
3. Membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung atau tidak langsung.
4. Mengidentifikasi PFI (*priorities for improvement*) melalui gap antara skor tingkat kepentingan (*imprortance*) dan kepuasan.
5. Mengukur indeks kepuasan konsumen yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

### **2.1.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen**

Menurut Tjiptono (2016) menjelaskan ada 4 (empat) cara untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut : (Pratiwi et al., 2020)

1. *Ghost* atau *mystery shopping*

*Ghost* atau *mystery* dapat dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shoppers*) dengan peran sebagai pesaing dan pelanggan potensial perusahaan. Adapun hal tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelemahan dan kekuatan perusahaan tersebut dan perusahaan pesaing. Selain itu tugas *ghost shoppers* adalah untuk mengetahui secara langsung mengenai bagaimana kinerja karyawan.

2. Analisa *lost customer*

Perusahaan sebaiknya mencoba untuk selalu menanyakan dan menghubungi pelanggan khususnya yang telah berhenti menggunakan dan membeli jasa atau produk dan berubah menjadi pesaing. Sehingga perusahaan dapat mengetahui permasalahan dan dapat segera memperbaikinya.

3. Survei kepuasan pelanggan

Hampir sebagian besar perusahaan melakukan riset atau penelitian melalui survei untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar kepuasan pelanggan. Dengan metode ini, perusahaan dapat memperoleh umpan balik dan tanggapan dari pelanggan.

4. Sistem saran dan keluhan

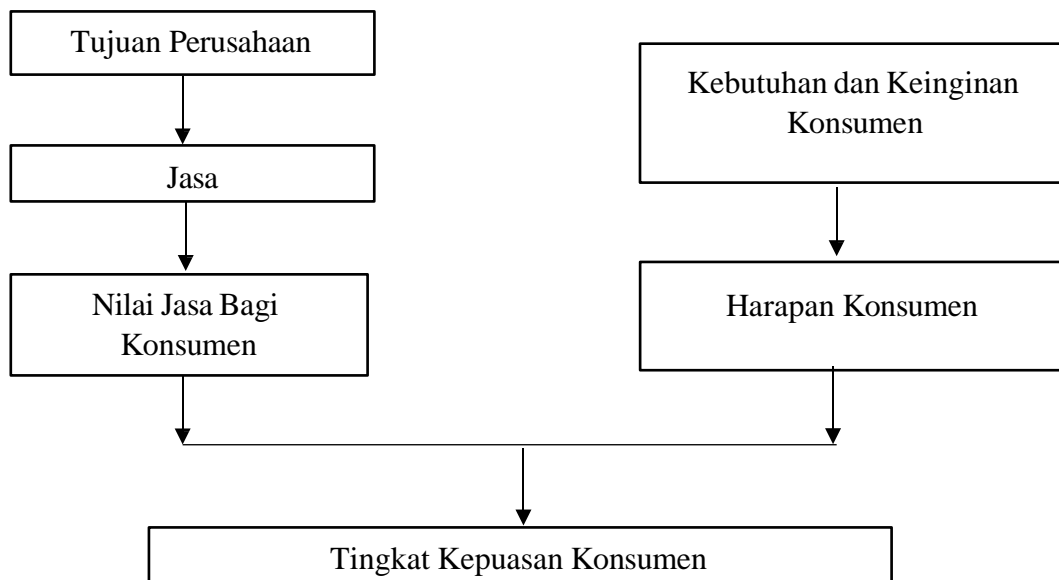
Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan sebaiknya selalu memberi kesempatan dan peluang kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik kepada perusahaan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui berbagai media seperti kartu komentar kotak saran, dan telepon layanan konsumen. Informasi tersebut, perusahaan dapat dengan cepat memperbaiki berbagai masalah yang ada sehingga tidak lagi mengganggu kenyamanan pelanggan dalam penggunaan jasa atau produk perusahaan.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen sangat kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen merasa sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan konsumen sangat puas harapan konsumen

dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, konsumen yang puas setia lebih lama, kurang *sensitive* harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan tersebut. Menurut Kotler (2016), kepuasan adalah tingkat seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan (Kurniawa et al., 2021).

Umumnya harapan konsumen tentang apa yang diterima bila konsumen memakai jasa, sedangkan kinerja yang dirasakan setelah memakai jasa. Secara konseptual kepuasan konsumen dapat digambarkan seperti sebagai berikut :

Gambar : Konsep kepuasan konsumen, sumber : Tjipto (2016)



**Gambar 3. Konsep Kepuasan Konsumen**

Menjelaskan konsep kepuasan konsumen, pemahaman konsep kepuasan konsumen selalu dimulai dengan adanya permintaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, itulah yang menyebabkan perusahaan menghasilkan suatu produk atau jasa, selanjutnya konsumen menilai hasil dan kegunaan setelah memakai suatu produk atau jasa, di dalam konsep kepuasan konsumen selalu diperhatikan dua hal yaitu kebutuhan dan keinginan, sehingga konsumen yang menilai hasil dari produk atau jasa yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen atau belum sesuai dengan



harapan konsumen tersebut, nilai yang diharapkan dari konsumen selalu berbeda-beda, jadi nilai jasa bagi konsumen menentukan tingkat kepuasan konsumen tersebut, apabila nilai jasa atau layanan di bawah harapan, maka konsumen kecewa (tidak puas), apabila nilai jasa sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka konsumen merasa sangat puas.

### **2.1.5 Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen**

Menurut Tjiptono (2016). Indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari: (Sihotang et al., 2022)

1. **Kesesuaian Harapan**  
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja dan jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. **Minat Berkunjung Kembali**  
Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
3. **Kesediaan Memberikan Rekomendasi**  
Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasi jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Tjiptono (2016). Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaiakan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (Leliana et al., 2020). Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas (Dzulfikar et al., 2021)

Kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada persepsi pihak penyedia jasa tetapi berdasarkan persepsi konsumen, karena konsumen yang menikmati jasa

pelayanan sehingga konsumen yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa (Zahra et al., 2021).

Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen (Moladia et al., 2023). Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *percieved service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan (Attamimi et al., 2019).

Secara umum pengertian kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas kepuasan konsumen yang mereka terima atau peroleh (Riyadi et al., 2022). Menurut Tjiptono (2016) Kualitas Pelayanan pada dasarnya prinsip kualitas jasa (kualitas pelayanan) berinti pada upaya pemenuhan kepuasan dan keinginan konsumen dan keakuratan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Jika kualitas pelayanan semakin baik, dilakukan pada pelayanan yang handal, mempunyai daya tanggap, mempunyai jaminan pelayanan dan empati (rasa perhatian) yang baik, maka pelanggan merasa puas (Fadillah et al., 2020).

Dari berbagai uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan jasa untuk memenuhi keinginan atau memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.

### **2.2.1 Jenis-Jenis Kualitas Layanan**

Pelayanan kepada konsumen dapat berbentuk pelayanan langsung seperti percakapan langsung, tanggapan langsung melalui media masa atau elektronik maupun dengan perbuatan. Jenis kualitas pelayanan umum yang diberikan perusahaan terdiri dari, yaitu: (Sampurno et al., 2020)

1. Pelayanan dengan lisan
2. Pelayanan dengan tulisan
3. Pelayanan dengan perbuatan

Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedang jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu dan apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan dikatakan memuaskan (Syavila et al., 2023). Dengan demikian *service quality* dapat di definisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

### **2.2.2 Service Quality**

Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *Service Quality* yang dikembangkan oleh Zeithaml, dkk dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor jasa (Lidiawati et al., 2022). Model yang dikenal pula dengan istilah gap *analysis* model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi (Eka Wardhani et al., 2019). Metode ini mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner yang mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* (Ramadhanti et al., 2021)

*Service Quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepi pelanggan atas layanan yang nyata pelanggan terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*) (Tri Amanda et al., 2021)

Menurut Puspitasari Reni (2015), berdasarkan variabel kualitas layanan yang dikelompokkan dalam 5 dimensi adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini

menimbulkan *image* penyedia jasa terutama pada konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa.

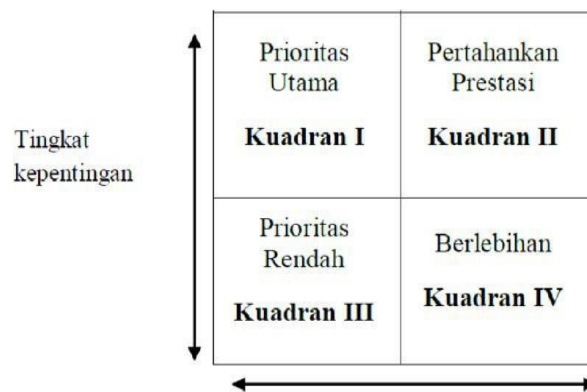
2. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* atau daya tangkap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dari perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
5. *Empati* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada pelanggan secara individu, termasuk juga kepekaan kebutuhan pelanggan.

### **2.3 Importance Performance Analysis (IPA)**

Salah satu pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara menganalisis kepentingan dan kinerja dari suatu perusahaan. Teknik IPA dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James tahun 1977 dalam artikel mereka yang dipublikasikan di *Jurnal Of Marketing*. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain (Ferro et al., 2022). Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain, dalam teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*percieved performance*) pada masing-masing atribut tersebut (Lukita et al., 2019). Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan dianalisis di *Importance-Performance Matrix*. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-

bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total. Selain itu, matriks ini juga menimbulkan bidang atau atribut tertentu yang perlu ditambahkan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya. Kendati demikian, batas antara “tingkat kepentingan tinggi” dan “tingkat kepentingan rendah” serta “tingkat kinerja tinggi” dan tingkat kinerja rendah *relative arbitrary*, tergantung konteks riset bersangkutan (Yulianti et al., 2020)

IPA adalah pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Berkaitan dengan hal tersebut, model IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Meutia et al., 2019). Dengan menggunakan metode IPA (tingkat kepentingan dan kinerja), perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen, serta hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan atas pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Analisis IPA dipergunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan terhadap kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*). Pengukuran kepuasan pelanggan dalam mengetahui puas atau tidak puasnya pelanggan dapat melalui metode IPA. IPA digambarkan dalam bentuk kuadran kartesius yaitu suatu bangun yang dibagi atas empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$  dimana  $\bar{X}$  adalah skor rata-rata penilaian kinerja atau jasa yang dirasakan dan  $\bar{Y}$  adalah skor rata-rata penilaian kepentingan atau jasa yang diharapkan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing atribut atau ukuran dari kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan atas kualitas layanan yang diberikan. Kuadran kartesius metode IPA dapat dilihat pada gambar berikut (Chandra et al., 2019)



**Gambar 4. Kuadran Kartesius**  
(Sumber: Chandra et al., 2019)

Lebih lanjut, keterangan mengenai pembagian pada kuadran kartesius IPA adalah sebagai berikut: (Agia et al., 2022)

1. Kuadran I Prioritas Utama, daerah ini dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan
2. Kuadran II Pertahankan Prestasi, daerah ini dianggap penting oleh pelanggan, dan dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena unggul di mata pelanggan.
3. Kuadran III Prioritas Rendah, daerah ini dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu baik. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
4. Kuadran IV Berlebihan, daerah ini dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Metode penelitian menurut sugiyono (2017) diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode kuantitatif adalah sebagai berikut :

Pendekatan penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kuantitatif, karena pemaknaan masing-masing variabel maupun hubungan antara variabel didasarkan pada skala pengukuran kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015)

Dalam rancangan penelitian ini sebelum dilakukan uji validitas dilakukan observasi terlebih dahulu dengan tujuan untuk mendapatkan hubungan atau korelasi antara pengguna Kereta Api dan Pelayanan Kereta Api di Stasiun Serang. Penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan kuantitatif dikarenakan penelitian ini menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel dan atribut pada dimensi kualitas pelayanan dengan angka dan melakukan analisa data dengan prosedur *statistic*. Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa pengumpulan kuisisioner mengenai pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya. Penelitian ini juga termasuk dalam jenis rancangan observasional deskriptif, karena hasil penelitian yang dijelaskan secara tertulis atau deskriptif. Pada penelitian ini juga menggunakan pendekatan *cross-sectional* yaitu pengumpulan data sekaligus pada satu waktu tertentu. Lokasi dan Waktu Penelitian.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Serang, Banten. Berikut ini merupakan lokasi tempat penelitian :

Nama : Stasiun Serang  
Alamat : Jl. Ki Tapa 2 Cimuncang, Serang, Banten, 42111 Indonesia  
Waktu Penelitian : Agustus 2022 – Oktober 2022

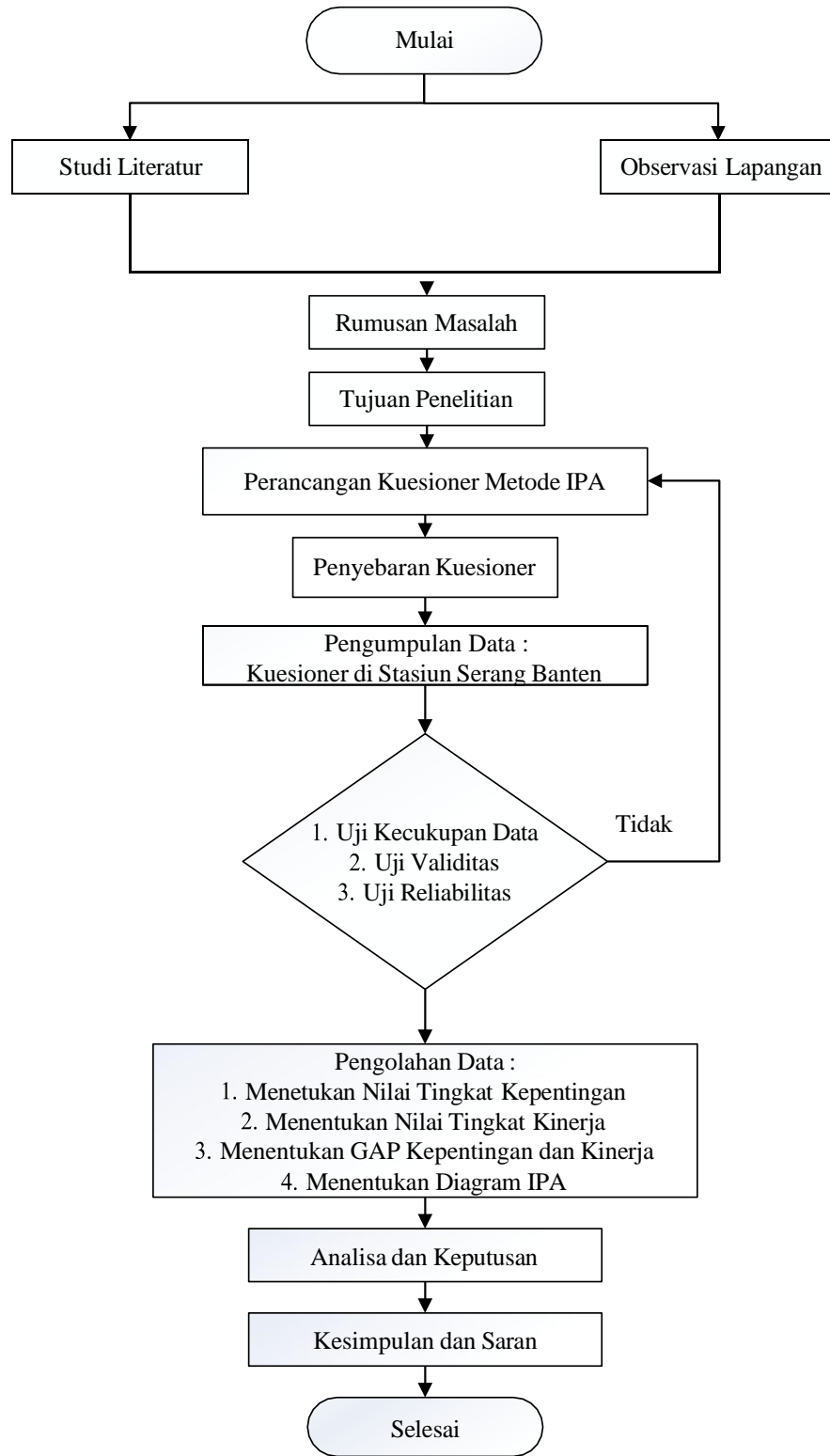
### **3.2 Cara Pengumpulan Data**

Penelitian ini mengenai tentang kepuasan konsumen di Stasiun Kereta Api Serang Banten dilakukan dengan mengambil data primer. Pada data primer pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang menggunakan jasa Kereta Api di Stasiun Serang, Banten. Data primer yang sudah dikumpulkan dengan cara penyebaran kuesioner diolah dan dilakukan uji validitas serta reliabilitas dengan menggunakan menggunakan bantuan *software* SPSS untuk menghasilkan penelitian yang valid dan reliabel. Tahapan pengambilan data ini dilakukan dengan kuesioner yang digolongkan diantaranya yaitu usia, pendidikan, dan jenis kelamin terhadap pengguna Kereta Api di Stasiun Serang. Kuesioner yang dirancang berjumlah 20 atribut pertanyaan dan disebarkan kepada 100 responden untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid. Setelah mendapatkan kuesioner yang valid dan reliabel peneliti melakukan pengolahan data dengan menggunakan metode IPA untuk mendapatkan hasil kuadran IPA dan tingkat kesesuaian IPA.

### **3.3 Alur Pemecahan Masalah**

Alur pemecahan masalah merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan peneliti untuk mengetahui alur penelitian yang dibuat seperti susunan alur dari proses awal sampai akhir. Berikut ini merupakan alur pemecahan masalah :

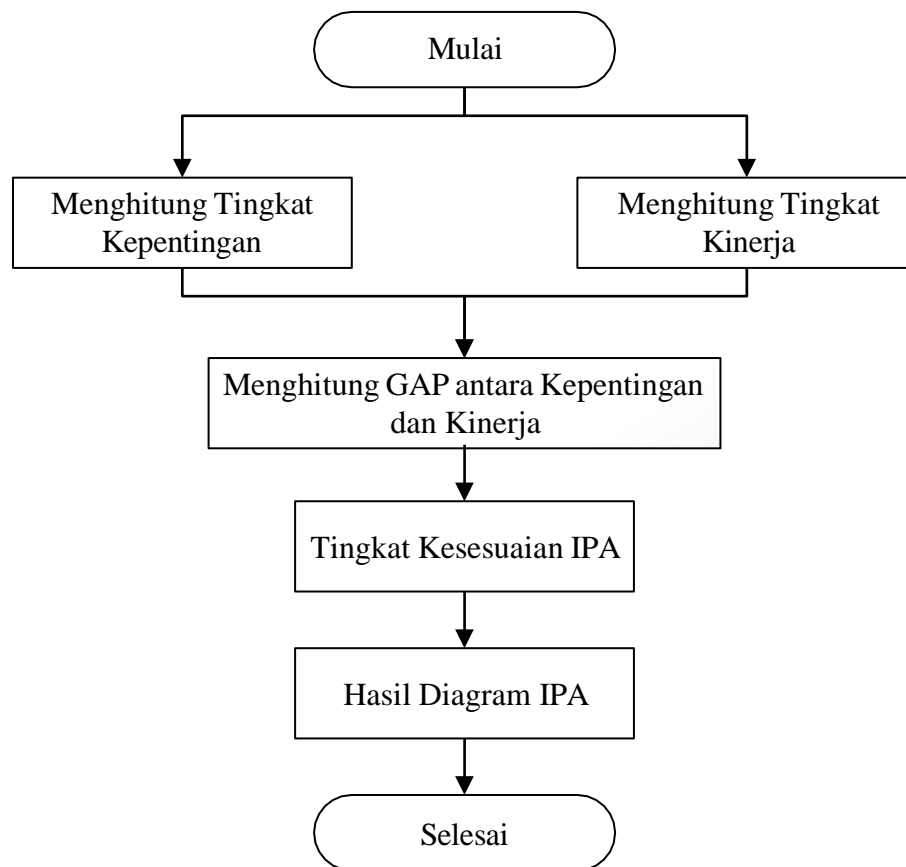




**Gambar 5. Flowchart Alur Pemecahan Masalah Umum**

### 3.3.1 *Flowchart* Pengolahan Data

Berikut adalah alur pemecahan masalah IPA pada Stasiun Kereta Api Serang Banten :



**Gambar 6.** *Flowchart* Alur Pemecahan Masalah IPA

### **3.4 Deskripsi Pemecahan Masalah**

Deskripsi alur pemecahan masalah terdiri dari alur pemecahan masalah umum dan alur pemecahan masalah IPA :

#### **3.4.1 Deskripsi Alur Pemecahan Masalah Umum**

Dalam mendeskripsikan alur pemecahan masalah umum yang mengacu pada *Flow chart* penelitian yang dilakukan, dijelaskan sebagai berikut :

1. Mulai

Mulai merupakan tahap awal untuk melakukan proses penelitian yang dilakukan pada Stasiun Serang mengenai usulan perbaikan kualitas pelayanan.

2. Studi Lapangan

Merupakan metode yang berupa pengumpulan data yang dilakukan langsung saat melakukan penelitian tugas akhir yang berlokasi di Stasiun Serang.

3. Studi Literatur

Studi Literatur dijadikan sebagai teori untuk melakukan penelitian dengan mencari referensi teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan seperti tentang pelayanan konsumen, kepuasan konsumen, kuesioner, metode IPA.

4. Rumusan masalah

Dalam melakukan penyusunan laporan adapun masalah yang terkait pada penelitian yaitu tentang berapa tingkat kepuasan konsumen di Stasiun Serang, dan usulan apakah yang selanjutnya dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan di Stasiun Serang.

5. Tujuan Penelitian

Merupakan acuan dalam penelitian tugas akhir yang berupa pertanyaan untuk menyusun hasil laporan, adapun tujuan penelitian yang ada yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Stasiun Serang. Mengetahui dan menganalisis usulan perbaikan pada variabel pelayanan yang masih perlu ditingkatkan di Stasiun Serang.

## 6. Rancangan Kuesioner metode IPA

**Tabel 2. Rancangan Kuesioner Metode IPA**

<b>Dimensi</b>	<b>Nomor Kode</b>	<b>Pernyataan</b>
Sarana Fisik ( <i>Tangibles</i> )	1	Gedung stasiun dan gerbong kereta api bersih dan rapih
	2	Lokasi stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum
	3	Fasilitas musholla dan toilet yang disediakan oleh stasiun kereta api bersih dan rapih
	4	Stasiun kerta api menyediakan sarana parkir yang memadai dan aman
	5	Stasiun kereta api menyediakan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	6	Ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api
	7	Jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api tersedia dengan lengkap dan tertera dengan jelas distasiun kereta api maupun di aplikasi KAI
	8	Pembelian tiket kereta api tersedia di aplikasi KAI dan bisa langsung ke stasiun kereta api
	9	Pembayaran tiket kereta api bisa melalui ATM, <i>Payment Point</i> , Linkaja, QRIS dan Minimarket terdekat
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	10	Staf yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api
	11	Staf terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket
	12	Staf mampu menjelaskan kepada konsumen
	13	Staf mampu menangani keluhan dan pengaduan

**Tabel 2. Rancangan Kuesioner Metode IPA (Lanjutan)**

Dimensi	Nomor Kode	Pernyataan
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	14	Penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk dalam perjalanan jauh maupun dekat
	15	Staff selalu bersikap sopan kepada konsumen
	16	Staff memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh pengguna kereta api
	17	Staff selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengunjung kereta api
Empati ( <i>Empathy</i> )	18	Staff dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengunjung kereta api maupun penumpang kereta api
	19	Mampu memahami kebutuhan pengguna kereta api
	20	Staff selalu mengutamakan kepentingan konsumen

(Sumber: Agia et al., 2022)

#### 7. Penyebaran Kuesioner

Pada tahapan ini peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang menggunakan jasa Kereta Api di Stasiun Serang, Banten. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan : *Offline* melalui *Form* penelitian.

#### 8. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini berupa data primer. Pada data primer pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang menggunakan jasa Kereta Api di Stasiun Serang, Banten.

#### 9. Uji Kecukupan Data

Pada uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk melakukan penelitian cukup atau tidak. Apabila data tidak cukup, maka perlu adanya penambahan jumlah pengamatan, namun apabila data cukup dapat dilakukan pengolahan data.

#### 10. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan setelah data kuesioner terkumpul untuk mencari validitas sebuah *item*, kita mengkorelasikan skor item dengan total *item-item* tersebut. Jika koefisien antara *item* dengan total sama atau diatas 0,5 maka *item* tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,5 maka *item* tersebut dinyatakan tidak valid. Apabila data dinyatakan tidak valid maka dilakukan penelitian pada penyusunan kuesioner. Sedangkan apabila data valid maka dilanjutkan dengan pengolahan data selanjutnya.

#### 11. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah *instrument*, dalam hal kuesioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak boleh responden yang sama. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,5$  maka *instrument* penelitian reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,5$  maka *instrument* penelitian tidak reliabel maka dilakukan kembali pada penyusunan kuesioner. Sedangkan data dinyatakan reliabel maka dapat digunakan pada pengolahan data selanjutnya.

#### 12. Pengolahan Data

Pada bagian ini, peneliti mulai mengolah data yang telah didapatkan dari penelitian seperti menentukan nilai GAP tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dan lokasi atribut-atribut jasa pada kuadran IPA.

#### 13. Analisa

Dilakukan untuk menganalisis dan pembahasan dengan membandingkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada tugas akhir dengan penelitian lain yang sudah dilakukan dari berbagai sumber.

#### 14. Kesimpulan dan Saran

Merupakan tahapan yang berisikan proses menarik hasil dari analisa dan pembahasan menjadi kesimpulan yang dilakukan selama penelitian tugas akhir dan memberikan saran untuk perbaikan penelitian selanjutnya.

#### 15. Selesai

Selesai merupakan tahap mengakhiri penelitian.

### 3.4.2 *Flowchart* Pengolahan Data

Dalam mendeskripsikan alur pemecahan masalah IPA yang mengacu pada *Flowchart* penelitian yang dilakukan, dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Mulai

Mulai merupakan tahap awal untuk melakukan proses penelitian yang dilakukan pada Stasiun Serang mengenai usulan perbaikan kualitas pelayanan.

#### 2. Menghitung Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Pada bagian ini, peneliti mendapatkan data tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari 100 responden pada Stasiun Kereta Api Serang Banten.

#### 3. Menghitung GAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata pelanggan terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*Expected Service*). *Perceived Service* dan *Expected Service* ini digunakan dalam konsep *Serqual* untuk menghitung GAP yang ada yaitu:

$$G = P - E$$

Keterangan:

G = GAP (Kesenjangan)

P = *Perceived Service* (Persepsi Layanan)

E = *Expected Service* (Harapan Layanan)

#### 4. Hasil Kuadran IPA

Pada bagian ini, peneliti mendapatkan data dari 100 responden seperti menentukan lokasi atribut-atribut pada kuadran IPA.

#### 5. Tingkat Kesesuaian IPA

Pada bagian ini, peneliti dapat menyimpulkan tingkat kesesuaian dengan menggunakan metode IPA.

## 6. Selesai

Selesai merupakan tahapan akhir penelitian.

### **3.5 Analisis Data**

Di dalam penelitian ini dilakukan studi kualitas layanan dengan metode IPA. Pendekatan ini bertujuan untuk membantu dalam mengevaluasi kepuasan konsumen. Metode IPA juga dipergunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*).



## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **4.1 Pengumpulan Data**

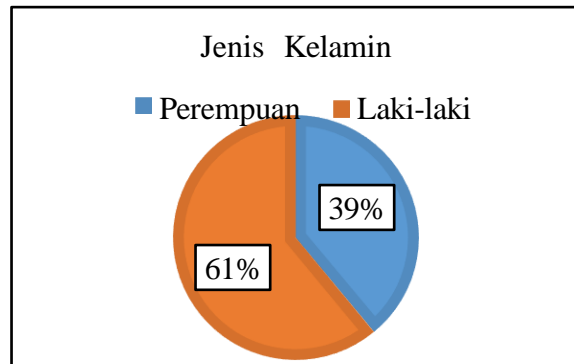
Kepuasan konsumen indikator penting dalam pelayanan transportasi umum yang merupakan penilaian konsumen terhadap pelayanan transportasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan pelayanan transportasi yang diterima. Pengukuran kepuasan konsumen dilakukan menggunakan metode IPA. Integritas kedua metode ini memungkinkan dalam pengukuran kepuasan konsumen. Kuesioner yang dirancang berjumlah 20 atribut pertanyaan dan disebarakan kepada 100 responden di Stasiun Kereta Api Serang, jumlah tersebut dianggap memenuhi syarat suatu data yang dapat diolah dan data dapat diasumsikan mendekati distribusi normal. Setelah mendapatkan hasil kuesioner peneliti melakukan pengolahan data dengan menggunakan metode IPA untuk mendapatkan hasil kuadran IPA dan tingkat kesesuaian IPA.

##### **4.1.1 Karakteristik Responden**

Karakteristik responden merupakan gambaran tentang identitas responden yang dalam penelitian ini menggunakan sampel 100 responden konsumen PT. Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Serang. Terdapat beberapa karakteristik dalam penelitian ini yaitu diantaranya: jenis kelamin, umur, dan pendidikan. Berdasarkan proses pentabulasian data yang telah dilakukan dapat diklasifikasikan responden yang berpartisipasi di dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **A. Jenis Kelamin**

Berikut adalah karakteristik 100 responden berdasarkan kategori jenis kelamin laki-laki dan perempuan:

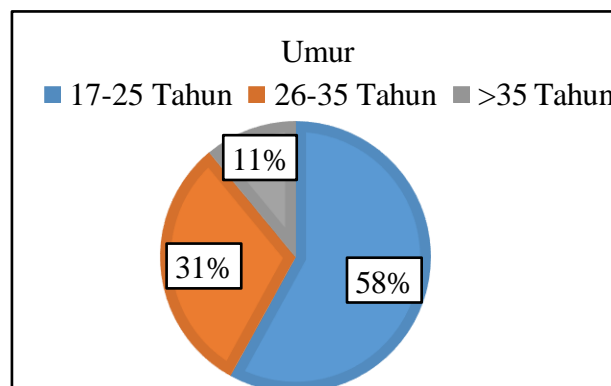


**Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbagi ke dalam dua kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Dari hasil kategori jenis kelamin ini adalah laki-laki sebanyak 61% dan perempuan sebanyak 39%. Untuk jumlah keseluruhan responden yaitu 100 responden, maka untuk hasil data jenis kelamin laki-laki berjumlah 61 responden dan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 39 responden. Responden dengan kategori jenis kelamin laki-laki memiliki jumlah presentasi lebih banyak dibandingkan perempuan berdasarkan hasil kuesioner.

#### B. Umur

Berikut adalah karakteristik 100 responden berdasarkan kategori umur merujuk pada kategori umum dari Departemen Kesehatan RI:



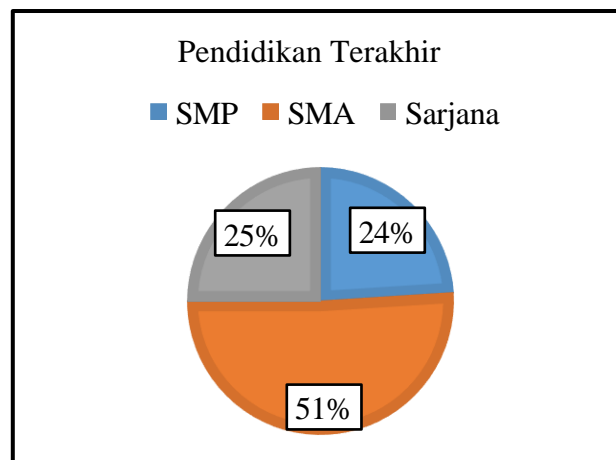
**Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Karakteristik responden berdasarkan umur terbagi ke dalam tiga kategori yaitu remaja akhir (17-25 tahun), dewasa awal (26-35 tahun) dan dewasa akhir (>35 tahun) Departemen Kesehatan RI (2009). Remaja akhir sebanyak 58%, dewasa awal 31% dan

dewasa akhir 11%. Untuk jumlah responden dari hasil presentasi data di atas dapat dikategorikan untuk umur 17-25 tahun berjumlah 58 responden, dan umur 26-35 tahun 31 responden, sedangkan untuk umur 35 tahun ke atas berjumlah 11 responden. Responden dengan kategori umur remaja akhir memiliki jumlah presentasi paling banyak dibandingkan umur lainnya. Hasil tersebut berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah diisi dan dijawab oleh responden selaku pengguna Kereta Api di Stasiun Serang. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar yang menggunakan jasa Transportasi Umum Kereta Api lebih banyak pada Umur 17-25 Tahun dibandingkan dengan Umur 26-35 Tahun maupun 35 Tahun ke atas.

#### C. Pendidikan Terakhir

Berikut adalah karakteristik 100 responden berdasarkan kategori pendidikan terakhir SMP, SMA dan Strata 1 (S1):



**Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir terbagi ke dalam tiga kategori yaitu SMP, SMA dan S1. SMP sebanyak 24%, SMA sebanyak 51% dan S1 sebanyak 25%. Responden dengan kategori pendidikan terakhir SMA memiliki jumlah presentasi lebih banyak dibandingkan pendidikan terakhir lainnya. Hasil tersebut berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah diisi dan dijawab oleh responden selaku pengguna Kereta Api di Stasiun Serang. Hasil tersebut berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah diisi dan dijawab oleh responden selaku pengguna Kereta Api di Stasiun

Serang. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar yang menggunakan jasa transportasi umum kereta api lebih banyak pada pendidikan terakhir SMA dibandingkan dengan pendidikan terakhir SMP maupun sarjana.

#### **4.1.2 Uji Kecukupan Data, Validitas dan Reliabilitas**

Pengujian kecukupan data bertujuan untuk menguji data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner uji coba oleh 50 responden yang karakteristiknya selalu sama dengan responden yang disajikan sampel dalam penelitian ini.

##### **4.1.2.1 Uji Kecukupan Data**

Uji kecukupan data digunakan untuk mengetahui apakah data yang diambil telah cukup atau belum. Uji kecukupan data pada penelitian ini menggunakan perhitungan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus Slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survei dimana biasanya jumlah sampel besar sekali. Sehingga diperlakukan formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.

*Purposive sampling*, juga dikenal sebagai pengambilan sampel penilaian, selektif atau subjektif, mencerminkan sekelompok teknik pengambilan sampel yang mengandalkan penilaian peneliti ketika datang untuk memilih unit (misalnya orang, kasus atau organisasi, peristiwa, potongan data) yang dipelajari. Teknik *purposive sampling* ini meliputi sampling variasi maksimum, *sampling* homogen dan *sampling* kasus tipikal; pengambilan sampel kasus ekstrem (menyimpang), pengambilan sampel populasi total dan pengambilan sampel pakar.

Apabila kita punya 1.000 orang dalam sebuah populasi, kita bisa tentukan minimal sampel yang diteliti. *Margin of error* yang ditetapkan adalah 10% atau 0,1. Di bawah ini merupakan contoh perhitungan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{1000}{1+1000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1000}{1+10}$$

$$n = \frac{1000}{11}$$

$$n = 90,9$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal

N = Populasi

e = *error margin*

Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 1.000 populasi pada *margin of error* 10% adalah sebesar 100.

#### 4.1.2.2 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel. Dalam pengujian validitas terdapat kuesioner dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas *item*. Validitas faktor diukur bila *item* yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan).

Validitas *item* ditunjukkan dengan adanya kolerasi atau dukungan terhadap *item* total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor *item* dengan skor total *item*.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu atribut pertanyaan digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur dengan mengoreksi antara skor butir pertanyaan per *item* pertanyaan dengan skor total. Uji ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

Setelah didapatkan hasil dari kuesioner dengan 100 responden, maka dilakukan uji validitas dari hasil tersebut. Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian kali ini uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat valid dari kuesioner tersebut. Kuesioner dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam perhitungan uji validitas menggunakan bantuan *software* SPSS, berdasarkan tabel R untuk nilai r tabel dengan N sebesar 100 dan tingkat ketelitian 5% sebesar 0,1966. Berikut hasil pengujian validitas masing-masing variabel penelitian:



Tabel 3. Uji Validitas Kuesioner IPA Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

		12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TotalSkorP
1	<i>Pearson Corr.</i>	.778**	.766**	.904**	.832**	.786**	.816**	.673**	.769**	.723**	.903**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2	<i>Pearson Corr.</i>	.793**	.717**	.831**	.792**	.768**	.808**	.642**	.769**	.678**	.895**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3	<i>Pearson Corr.</i>	.835**	.763**	.849**	.807**	.861**	.867**	.721**	.786**	.757**	.925**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4	<i>Pearson Corr.</i>	.519**	.579**	.551**	.564**	.554**	.595**	.606**	.566**	.585**	.684**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5	<i>Pearson Corr.</i>	.865**	.779**	.801**	.787**	.806**	.795**	.598**	.801**	.728**	.877**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
6	<i>Pearson Corr.</i>	.788**	.741**	.855**	.836**	.773**	.794**	.744**	.810**	.716**	.914**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7	<i>Pearson Corr.</i>	.804**	.762**	.907**	.862**	.803**	.833**	.715**	.806**	.708**	.923**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
20	<i>Pearson Corr.</i>	.784**	.809**	.765**	.731**	.823**	.772**	.643**	.851**	1	.842**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TotalSkorP	<i>Pearson Corr.</i>	.914**	.887**	.949**	.932**	.914**	.921**	.781**	.912**	.842**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Dari tabel validitas tingkat kepentingan di Stasiun Kereta Api Serang bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,1966. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua atribut atau semua pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel. Contoh tingkat kepentingan 1 responden 1-100 total skor r hitung 0,903 > r tabel 0,1966.





Tabel 4. Uji Validitas Tingkat Kinerja (Lanjutan)

		12	13	14	15	16	17	18	19	20	TotalSkorK
1	<i>Pearson Corr.</i>	.832**	.811**	.849**	.829**	.761**	.782**	.645**	.750**	.836**	.912**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2	<i>Pearson Corr.</i>	.794**	.732**	.735**	.755**	.707**	.716**	.599**	.754**	.788**	.880**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3	<i>Pearson Corr.</i>	.809**	.734**	.838**	.786**	.779**	.779**	.655**	.738**	.775**	.894**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4	<i>Pearson Corr.</i>	.628**	.664**	.649**	.671**	.590**	.564**	.698**	.685**	.671**	.772**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5	<i>Pearson Corr.</i>	.736**	.709**	.743**	.731**	.808**	.741**	.608**	.716**	.716**	.848**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
6	<i>Pearson Corr.</i>	.768**	.790**	.764**	.776**	.717**	.690**	.687**	.822**	.799**	.890**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7	<i>Pearson Corr.</i>	.764**	.805**	.836**	.824**	.728**	.755**	.656**	.752**	.767**	.899**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
20	<i>Pearson Corr.</i>	.838**	.777**	.809**	.814**	.760**	.740**	.659**	.808**	1	.888**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TotalSkorK	<i>Pearson Corr.</i>	.899**	.897**	.922**	.918**	.874**	.862**	.762**	.884**	.888**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Dari tabel di atas bahwa tingkat kinerja di Stasiun Kereta Api Serang bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,1966. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua atribut atau semua pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel. Contoh tingkat kinerja 1 responden 1-100 total skor r hitung 0,912 > r tabel 0,1966.

### 4.1.2.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran kuesioner yang digunakan. Reliabilitas kuesioner berkaitan dengan skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran. Metode yang digunakan untuk pengujian reliabilitas penelitian ini ditentukan berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yang didapat dengan bantuan *Software SPSS*. Perhitungan reliabilitas terdapat ketetapan nilai yang terbagi menjadi empat, yaitu :

jika  $\text{Alpha} < 0,50$  maka reliabilitas rendah, jika  $\text{Alpha} > 0,50 - 0,70$  maka reliabilitas moderat, jika  $\text{Alpha} > 0,70 - 0,90$  maka reliabilitas tinggi dan jika  $\text{Alpha} > 0,90 - 1,00$  maka reliabilitas sempurna.

#### A. Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas untuk tingkat kepentingan menggunakan *software SPSS*:

**Tabel 5. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan**

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.987	20

Berdasarkan tabel tingkat kepentingan dapat dilihat dengan menggunakan *software SPSS* nilai *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,987 dengan *N of Items* sebanyak 20. Nilai tersebut berada diantara 0,90 - 1,00 sehingga masuk kedalam kategori sempurna.

#### B. Reliabilitas Tingkat Kinerja

Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas untuk tingkat kepentingan menggunakan *software SPSS*:

**Tabel 6. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja**

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.984	20

Berdasarkan tabel tingkat kinerja dapat dilihat dengan menggunakan *software SPSS* nilai *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,984 dengan *N of Items* sebanyak 20. Nilai tersebut berada diantara 0,90 - 1,00 sehingga masuk kedalam kategori sempurna.



Contoh Perhitungan:

$$\begin{aligned}
 \text{Total Atribut 1} &= \sum_{i=1}^{100} \text{ Responden } i \\
 &= \text{ Responden 1} + \text{ Responden 2} + \dots + \text{ Responden 100} \\
 &= 5 + 2 + \dots + 3 \\
 &= 386 \\
 \text{Rata-rata Atribut 1} &= \frac{\text{Total Atribut 1}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{386}{100} \\
 &= 3,860
 \end{aligned}$$

Pengumpulan data pada metode IPA untuk tingkat kepentingan didapatkan 100 responden dengan jumlah atribut sebanyak 20 atribut. Atribut pertama memiliki total nilai yaitu 386 dengan rata-rata 3,860; atribut ke dua memiliki total nilai yaitu 396 dengan rata-rata 3,960; atribut ke tiga memiliki total nilai yaitu 389 dengan rata-rata 3,890; atribut ke empat memiliki total nilai yaitu 313 dengan rata-rata 3,130; atribut ke lima memiliki total nilai yaitu 396 dengan rata-rata 3,960; atribut ke enam memiliki total nilai yaitu 389 dengan rata-rata 3,890; atribut ke tujuh memiliki total nilai yaitu 382 dengan rata-rata 3,820; atribut ke delapan memiliki total nilai yaitu 369 dengan rata-rata 3,690; atribut ke Sembilan memiliki total nilai yaitu 396 dengan rata-rata 3,960; atribut ke sepuluh memiliki total nilai yaitu 397 dengan rata-rata 3,970; atribut ke sebelas memiliki total nilai yaitu 399 dengan rata-rata 3,990; atribut ke duabelas memiliki total nilai yaitu 401 dengan rata-rata 4,010; atribut ke tiga belas memiliki total nilai yaitu 387 dengan rata-rata 3,870; atribut ke empatbelas memiliki total nilai yaitu 400 dengan rata-rata 4,000; atribut ke limabelas memiliki total nilai yaitu 387 dengan rata-rata 3,870; atribut ke enambelas memiliki total nilai yaitu 399 dengan rata-rata 3,990; atribut ke tujuhbelas memiliki total nilai yaitu 398 dengan rata-rata 3,980; atribut ke delapanbelas memiliki total nilai yaitu 337 dengan rata-rata 3,370; atribut ke sembilanbelas memiliki total nilai yaitu 388 dengan rata-rata 3,880; atribut ke duapuluh memiliki total nilai 376 dengan rata-rata 3,760.



Contoh Perhitungan:

$$\begin{aligned}
 \text{Total Atribut 1} &= \sum_{i=1}^{100} \text{Responden } i \\
 &= \text{Responden 1} + \text{Responden 2} + \dots + \text{Responden 100} \\
 &= 4 + 3 + \dots + 3 \\
 &= 349 \\
 \text{Rata-rata Atribut 1} &= \frac{\text{Total Atribut 1}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{349}{100} \\
 &= 3,490
 \end{aligned}$$

Pengumpulan data metode IPA tingkat kinerja yang didapatkan 100 responden dengan jumlah 20 atribut. Atribut pertama memiliki total nilai yaitu 349 dengan rata-rata 3,490. Atribut ke dua memiliki total nilai yaitu 346 dengan rata-rata 3,460. Atribut ke tiga memiliki total nilai yaitu 357 dengan rata-rata 3,570. Atribut ke empat memiliki total nilai yaitu 309 dengan rata-rata 3,090. Atribut kelima memiliki total nilai yaitu 349 dengan rata-rata 3,490. Atribut ke enam memiliki total nilai yaitu 343 dengan rata-rata 3,430. Atribut ke tujuh memiliki total nilai yaitu 346 dengan rata-rata 3,460. Atribut ke delapan memiliki total nilai yaitu 338 dengan rata-rata 3,380. Atribut ke sembilan memiliki total nilai yaitu 355 dengan rata-rata 3,550. Atribut ke sepuluh memiliki total nilai yaitu 363 dengan rata-rata 3,630. Atribut ke sebelas memiliki total nilai yaitu 360 dengan rata-rata 3,600. Atribut ke duabelas memiliki total nilai yaitu 350 dengan rata-rata 3,500. Atribut ke tigabelas memiliki total nilai yaitu 351 dengan rata-rata 3,510. Atribut ke empatbelas memiliki total nilai yaitu 359 dengan rata-rata 3,590. Atribut ke limabelas memiliki total nilai yaitu 350 dengan rata-rata 3,500. Atribut ke enambelas memiliki total nilai yaitu 371 dengan rata-rata 3,710. Atribut ke tujuhbelas memiliki total nilai yaitu 362 dengan rata-rata 3,620. Atribut ke delepanbelas memiliki total nilai yaitu 310 dengan rata-rata 3,100. Atribut ke Sembilanbelas memiliki total nilai yaitu 349 dengan rata-rata 3,490. Atribut ke duapuluh memiliki total nilai yaitu 343 dengan rata-rata 3,430.

## 4.2 Pengolahan Data

Pengumpulan data terdiri dari pengolahan data untuk metode IPA di Stasiun Kereta Api Serang Banten.

### 4.2.1 Metode *Service Quality*

*Service Quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata pelanggan terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Dalam metode *Service Quality* dapat disimpulkan adanya perbandingan dua faktor antara persepsi dan harapan.

#### 4.2.1.1 Perhitungan Nilai GAP *Servqual* Tiap Atribut

Berikut adalah hasil pengolahan data pada metode *Servqual* sebagai perhitungan nilai tiap atribut:

**Tabel 9. Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepentingan Tiap Dimensi**

Dimensi	Nomor Kode	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kepentingan Dimensi
Sarana Fisik ( <i>Tangibles</i> )	1	3,86	3,76
	2	3,96	
	3	3,89	
	4	3,13	
	5	3,96	
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	6	3,89	3,84
	7	3,82	
	8	3,69	
	9	3,96	
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	10	3,97	3,96
	11	3,99	
	12	4,01	
	13	3,87	
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	14	4	3,96
	15	3,87	
	16	3,99	
Empati ( <i>Empathy</i> )	17	3,98	3,67
	18	3,37	
	19	3,88	
	20	3,76	

Melalui tabel perhitungan nilai tiap dimensi pada metode *Servqual*, didapatkan 20 atribut yaitu pada dimensi sarana fisik (*Tangibles*) memiliki nilai rata-rata kepentingan dimensi 3,76, dimensi kehandalan (*Reliability*) memiliki nilai rata-rata kepentingan 3,84, dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai rata-rata kepentingan 3,96, dimensi jaminan (*Assurance*) memiliki nilai rata-rata



kepentingan 3,96, dan dimensi empati (*Empathy*) memiliki nilai rata-rata kepentingan 3,67.

**Tabel 10. Perhitungan Rata-rata Tingkat Kinerja Tiap Dimensi**

Dimensi	Nomor Kode	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kinerja Dimensi
Sarana Fisik ( <i>Tangibles</i> )	1	3,49	3,42
	2	3,46	
	3	3,57	
	4	3,09	
	5	3,49	
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	6	3,43	3,45
	7	3,46	
	8	3,38	
	9	3,55	
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	10	3,63	3,56
	11	3,6	
	12	3,5	
	13	3,51	
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	14	3,59	3,6
	15	3,5	
	16	3,71	
	17	3,62	
Empati ( <i>Empathy</i> )	18	3,1	3,34
	19	3,49	
	20	3,43	

Melalui tabel perhitungan nilai tiap dimensi pada metode *Servqual*, didapatkan 20 atribut yaitu pada dimensi sarana fisik (*Tangibles*) memiliki nilai rata-rata kinerja dimensi 3,42, dimensi kehandalan (*Reliability*) memiliki nilai rata-rata kinerja 3,45, dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai rata-rata kinerja 3,56, dimensi jaminan (*Assurance*) memiliki nilai rata-rata kinerja 3,6, dan dimensi empati (*Empathy*) memiliki nilai rata-rata kinerja 3,34.

**Tabel 11. Perhitungan Nilai GAP *Servqual* Tiap Atribut**

Dimensi	Nomor Kode	Nilai rata-rata Kinerja (Persepsi) (P)	Nilai rata-rata Kepentingan (Harapan) (E)	Gap (Atribut)
Sarana Fisik ( <i>Tangibles</i> )	1	3,49	3,86	-0,37
	2	3,46	3,96	-0,5
	3	3,57	3,89	-0,32
	4	3,09	3,13	-0,04
	5	3,49	3,96	-0,47
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	6	3,43	3,89	-0,46
	7	3,46	3,82	-0,36
	8	3,38	3,69	-0,31
	9	3,55	3,96	-0,41
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	10	3,63	3,97	-0,34

**Tabel 11. Perhitungan Nilai GAP *Servqual* Tiap Atribut (Lanjutan)**

Dimensi	Nomor Kode	Nilai rata-rata Kinerja (Persepsi) (P)	Nilai rata-rata Kepentingan (Harapan) (E)	Gap (Atribut)
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	11	3,6	3,99	-0,39
	12	3,5	4,01	-0,51
	13	3,51	3,87	-0,36
	14	3,59	4	-0,41
	15	3,5	3,87	-0,37
	16	3,71	3,99	-0,28
	17	3,62	3,98	-0,36
Empati ( <i>Empathy</i> )	18	3,1	3,37	-0,27
	19	3,49	3,88	-0,39
	20	3,43	3,76	-0,33

Contoh Perhitungan:

$$\text{Gap (Atribut)} = P - E$$

$$\text{Gap (Atribut)} = 3,49 - 3,86 = -0,37$$

Melalui tabel perhitungan nilai tiap atribut pada metode *Servqual*, didapatkan 20 atribut yaitu atribut 1 memiliki gap -0,37, atribut 2 memiliki gap -0,5, atribut 3 memiliki gap -0,32, atribut 4 memiliki gap -0,04, atribut 5 memiliki gap -0,47, atribut 6 memiliki gap -0,46, atribut 7 memiliki gap -0,36, atribut 8 memiliki gap -0,31, atribut 9 memiliki gap -0,41, atribut 10 memiliki gap -0,34, atribut 11 memiliki gap -0,39, atribut 12 memiliki gap -0,51, atribut 13 memiliki gap -0,36, atribut 14 memiliki gap -0,41, atribut 15 memiliki gap -0,37, atribut 16 memiliki gap -0,28, atribut 17 memiliki gap -0,36, atribut 18 memiliki gap -0,27, atribut 19 memiliki gap -0,39 dan atribut 20 memiliki gap -0,33, artinya persepsi lebih rendah dibandingkan harapan pengguna kereta api.

**Tabel 12. Perhitungan Nilai GAP *Servqual* Tiap Dimensi**

Dimensi	Nilai rata-rata Kinerja Dimensi (Persepsi) (P)	Nilai rata-rata Kepentingan Dimensi (Harapan) (E)	Gap (Dimensi)
Sarana Fisik ( <i>Tangibles</i> )	3,42	3,76	-0,34
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	3,45	3,84	-0,39
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	3,56	3,96	-0,4
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3,6	3,96	-0,36
Empati ( <i>Empathy</i> )	3,34	3,67	-0,33

Melalui tabel perhitungan nilai rata-rata tiap dimensi pada metode *Servqual*, didapatkan 5 dimensi yaitu dimensi sarana fisik (*Tangibles*) memiliki gap -0,34, dimensi kehandalan (*Reliability*) memiliki gap -0,39, dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki gap -0,4, dimensi jaminan memiliki gap -0,36, dan dimensi empati (*Empathy*) memiliki gap -0,33. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi empati (*Empathy*) lebih rendah pada nilai rata-rata gap tiap dimensi.

#### 4.2.2 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pengolahan data pada metode IPA terdiri dari kuadran IPA dan *persentase* tingkat kesesuaian.

##### 4.2.1.2 Tingkat Kesesuaian

Berikut adalah hasil dari pengolahan data pada metode IPA sebagai persentase tingkat kesesuaian:

**Tabel 13. Tingkat Kesesuaian Metode IPA**

Dimensi	Pernyataan	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Rata-rata Tingkat Dimensi
Sarana Fisik ( <i>Tangibles</i> )	1	3,49	3,86	90%	91,2%
	2	3,46	3,96	87%	
	3	3,57	3,89	92%	
	4	3,09	3,13	99%	
	5	3,49	3,96	88%	
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	6	3,43	3,89	88%	90,25%
	7	3,46	3,82	91%	
	8	3,38	3,69	92%	
	9	3,55	3,96	90%	
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	10	3,63	3,97	91%	89,75%
	11	3,6	3,99	90%	
	12	3,5	4,01	87%	
	13	3,51	3,87	91%	
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	14	3,59	4	90%	91%
	15	3,5	3,87	90%	
	16	3,71	3,99	93%	
	17	3,62	3,98	91%	
Empati ( <i>Empathy</i> )	18	3,1	3,37	92%	91%
	19	3,49	3,88	90%	
	20	3,43	3,76	91%	

Contoh Perhitungan:

Tingkat Kepentingan Atribut 1 = Rata-rata Atribut 1  
= 3,86

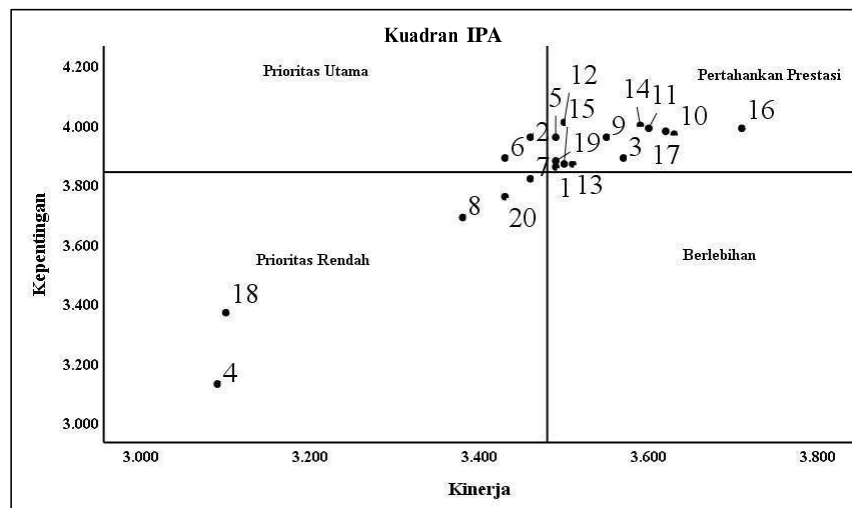
Tingkat Kinerja Atribut 1 = Rata-rata Atribut 1  
= 3,49

$$\begin{aligned}
 \% \text{Tingkat Kesesuaian Atribut 1} &= \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Kepentingan}} \times 100\% \\
 &= \frac{3,49}{3,86} \times 100\% = 90\%
 \end{aligned}$$

Melalui tabel persentase tingkat kesesuaian pada metode IPA, didapatkan persentase tingkat kesesuaian untuk 20 atribut yaitu atribut 1 memiliki tingkat kesesuaian 90%, atribut 2 memiliki tingkat kesesuaian 87%, atribut 3 memiliki tingkat kesesuaian 92%, atribut 4 memiliki tingkat kesesuaian 99%, atribut 5 memiliki tingkat kesesuaian 88%, atribut 6 memiliki tingkat kesesuaian 88%, atribut 7 memiliki tingkat kesesuaian 91%, atribut 8 memiliki tingkat kesesuaian 92%, atribut 9 memiliki tingkat kesesuaian 90%, atribut 10 memiliki tingkat kesesuaian 91%, atribut 11 memiliki tingkat kesesuaian 90%, atribut 12 memiliki tingkat kesesuaian 87%, atribut 13 memiliki tingkat kesesuaian 91%, atribut 14 memiliki tingkat kesesuaian 90%, atribut 15 memiliki tingkat kesesuaian 90%, atribut 16 memiliki tingkat kesesuaian 93%, atribut 17 memiliki tingkat kesesuaian 91%, atribut 18 memiliki tingkat kesesuaian 92%, atribut 19 memiliki tingkat kesesuaian 90% dan atribut 20 memiliki tingkat kesesuaian 91%. Semua atribut jasa yang dihitung memiliki tingkat kesesuaian dibawah 100%, artinya tingkat kinerja memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah daripada tingkat kepentingan.

#### 4.2.1.3 Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

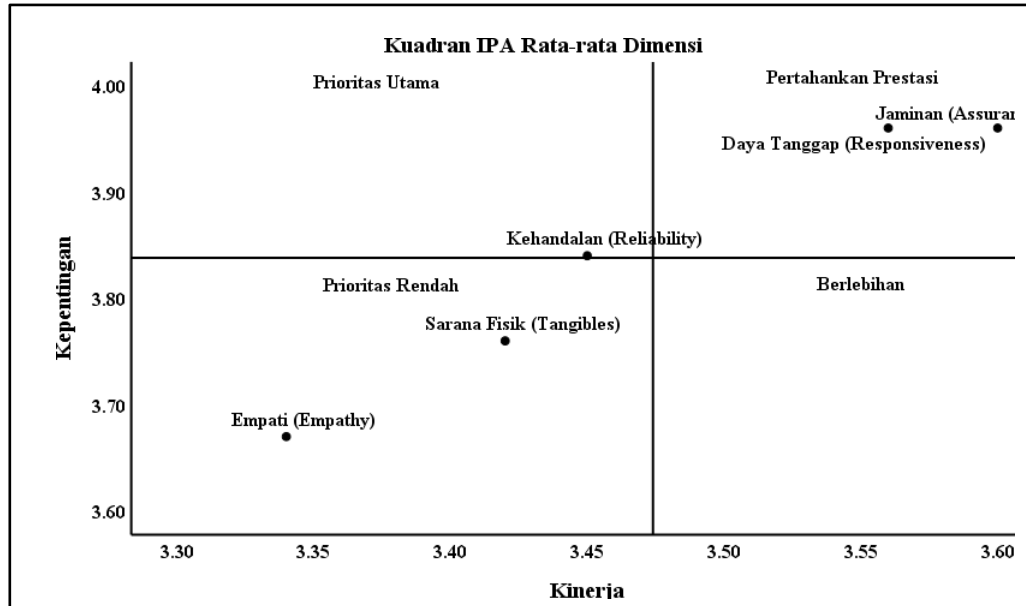
Berikut adalah hasil dari pengolahan data pada metode IPA sebagai kuadran IPA:



Gambar 10. Kuadran IPA Per Atribut

Melalui kuadran IPA, pada kuadran I sebagai kuadran prioritas utama terdapat 2 atribut di dalamnya yaitu atribut 2 dengan pertanyaan lokasi Stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum dan atribut 6 dengan pertanyaan ketetapan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api. kuadran II sebagai kuadran pertahankan prestasi terdapat 13 atribut didalamnya yaitu Atribut 1 dengan pertanyaan gedung stasiun dan gerbong kereta api bersih dan rapih, atribut 3 dengan pertanyaan fasilitas musholla dan toilet yang disediakan oleh stasiun kereta api bersih dan rapih, atribut 5 dengan pertanyaan Stasiun kereta api menyediakan fasilitas tempat duduk diruang tunggu sebelum keberangkatan, atribut 9 dengan pertanyaan pembayaran tiket kereta api bisa melalui ATM, Payment Point, Linkaja, QRIS dan Minimarket terdekat, atribut 10 dengan pertanyaan staf yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api, atribut 11 dengan pertanyaan staf terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket, atribut 12 dengan pertanyaan staf mampu menjelaskan kepada konsumen, atribut 13 dengan pertanyaan staf mampu menangani keluhan dan pengaduan, atribut 14 dengan pertanyaan penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk perjalanan jauh maupun dekat, atribut 15 dengan pertanyaan staff selalu bersikap sopan kepada konsumen, atribut 16 dengan pertanyaan staf memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh pengguna kereta api, atribut 17 dengan pertanyaan staf selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengunjung kereta api dan atribut 19 dengan pertanyaan mampu memahami kebutuhan pengguna kereta api, kuadran III sebagai kuadran prioritas rendah terdapat 5 atribut didalamnya yaitu atribut 4 dengan pertanyaan Stasiun kereta api menyediakan sarana parkir yang memadai dan aman, atribut 7 dengan pertanyaan jadwal pemberangkatan dan kedatangan kereta api tersedia dengan lengkap dan tertera dengan jelas di stasiun kereta api maupun di aplikasi KAI, atribut 8 dengan pertanyaan Pembelian tiket kereta api tersedia di aplikasi KAI dan bisa langsung ke stasiun kereta api, atribut 18 dengan pertanyaan staff dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengunjung maupun

penumpang kereta api dan atribut 20 dengan pertanyaan staf selalu mengutamakan kepentingan konsumen.



**Gambar 11. Kuadran IPA Per Dimensi**

Dari hasil gambar kuadran IPA perdimensi ditunjukkan pada kuadran I sebagai prioritas utama terdapat dimensi kehandalan (*Reliability*). Kuadran II sebagai pertahankan prestasi terdapat dimensi jaminan (*Assurance*) dan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*). Kuadran III sebagai prioritas rendah terdapat dimensi sarana fisik (*Tangibles*) dan empati (*Empathy*).

## **BAB V**

### **ANALISA DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Tingkat Kepentingan**

Dalam menganalisa kepuasan penumpang pada penelitian ini menggunakan kuesioner metode IPA. Pemilihan kuesioner ini didasari pada alasan bahwa kuesioner ini merupakan salah satu metode terbaik yang bisa mengukur kepuasan konsumen dengan melibatkan analisa sikap konsumen terhadap atribut produk atau jasa yang menonjol dan membantu praktisi memprioritaskan peluang untuk memperbaiki atribut kualitas produk atau jasa secara langsung. Metode IPA merupakan suatu metode yang terdiri dari penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja. Pembuatan kuesioner penelitian menggunakan variabel. Setiap variabel terdiri dari beberapa atribut. Untuk setiap atribut memiliki kriteria kepentingan dan kinerja Pengumpulan data pada metode IPA untuk tingkat kepentingan didapatkan 100 responden dengan jumlah atribut sebanyak 20 atribut. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 8 terdapat 5 atribut dengan nilai kepentingan terbesar yakni atribut 12, 14, 11, 17, dan 10. Menurut penumpang atribut 12 dengan pernyataan “staf mampu menjelaskan kepada konsumen” dianggap paling tinggi nilai kepentingannya sebesar 4,01 karena penumpang kereta api memiliki latar belakang yang berbeda dari segi pendidikan dan usia sehingga tidak semua penumpang memahami mekanisme pelayanan. Maka hal tersebut menjadi alasan paling penting bagi staff untuk lebih memahami mekanisme pelayanan berdasarkan latar belakang penumpang yang berada di Stasiun Serang. Lalu atribut 14 yang memiliki nilai tingkat kepentingan sebesar 4,00 dengan pernyataan “penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk perjalanan jauh maupun dekat” dianggap paling tinggi nilai kepentingannya menurut penumpang, karena penumpang tentunya memilih jasa transportasi dengan prioritas kenyamanan dan keamanannya. Oleh karena itu keamanan pada Stasiun Serang meningkatkan serta mempertahankan keamanan baik dilingkungan Stasiun Serang maupun di dalam kereta api. Atribut 11 memiliki

nilai kepentingan sebesar 3,99 dengan pernyataan “staf terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket” menurut penumpang hal tersebut menjadi alasan paling penting karena dalam pembelian tiket sebagian penumpang kurang memahami mekanismenya, maka staf lebih inisiatif serta terampil untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang kereta api. Atribut 17 memiliki nilai kepentingan ke-empat tertinggi menurut penumpang sebesar 3,98 dengan pernyataan “staf selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengunjung kereta api” menurut penumpang salah satu faktor penting pengguna jasa transportasi adalah keselamatan. Maka alasan pentingnya keselamatan penumpang dan pengunjung menjadi hal yang utama bagi Stasiun kereta api untuk meningkatkan K3 bagi penumpang kereta api. Nilai kepentingan yang tinggi terakhir yaitu atribut 10 dengan pernyataan “staf yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api” memiliki nilai tingkat kepentingan tinggi sebesar 3,97 menurut penumpang, karena beberapa penumpang memiliki keluhan baik dari segi pembelian tiket, pembayaran, dan sebagainya. Oleh karena itu pelayanan Stasiun Serang harus memiliki daya tanggap dan responsif terhadap penumpang untuk menjawab dan menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh penumpang kereta api.

Sedangkan jika dilihat dari nilai rata-rata dimensi yang memiliki hasil terbesar adalah dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dan jaminan (*Assurance*), menurut penelitian Mariska & Shihab (2016) bahwa dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan bentuk pelayanan yang mampu menciptakan rasa nyaman (*good mood*) terhadap penumpang kereta api. Dalam arti, kepuasan konsumen teruji dipengaruhi dengan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dan dimensi jaminan (*Assurance*). Oleh karena itu menurut kepentingan penumpang bagi PT. KAI Stasiun Serang memiliki nilai tingkat kepentingan yang tinggi pada dimensi daya tanggap dan jaminan.



## 5.2 Tingkat Kinerja

Atribut yang memiliki nilai tingkat kinerja terbesar berdasarkan tabel perhitungan tingkat kinerja menurut penumpang terdapat 5 atribut yaitu atribut 16, 10, 17, 11, dan 14. Atribut 16 memiliki nilai tingkat kinerja terbesar pertama mendapatkan nilai tingkat kinerja 3,71 dengan pernyataan “staf memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh penumpang kereta api” karena menurut penumpang pelayanan Stasiun Serang mampu memberikan informasi yang disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh penumpang kereta api berdasarkan latar belakang pendidikan dan usia penumpang. Kemudian atribut terbesar kedua menurut penumpang yaitu atribut 10 mendapatkan nilai tingkat kinerja sebesar 3,63 dengan pernyataan “staf yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan menyelesaikan dari penumpang kereta api” maka dari hasil nilai tersebut kinerja pada Stasiun Serang mampu memberikan daya tanggap untuk setiap pertanyaan serta keluhan penumpang kereta api. Atribut 17 mendapatkan nilai tingkat kinerja ketiga menurut penumpang sebesar 3,63 dengan pernyataan “staf selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengunjung kereta api” maka kinerja yang dilakukan oleh staf cukup maksimal sehingga penumpang puas terhadap pelayanan Stasiun Serang dari segi keselamatan penumpang maupun pengunjung di lingkungan kereta api. Atribut yang memiliki nilai tingkat kinerja terbesar ke-empat menurut penumpang yaitu atribut 11 mendapatkan hasil nilai 3,60 dengan pernyataan “staf terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket” keterampilan kinerja pada Stasiun Serang menjadi tolak ukur penumpang sebagai sarana untuk bertinteraksi dalam kesulitan maupun masalah pada pembelian tiket, maka staff mampu memiliki keterampilan untuk menangani pembelian tiket penumpang. Kemudian atribut yang memiliki nilai tingkat kinerja terbesar terakhir menurut penumpang yaitu atribut 14 mendapatkan hasil nilai 3,59 dengan pernyataan “penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi untuk perjalanan jauh maupun dekat” kondisi jasa transportasi di Stasiun Serang dari segi lingkungan ataupun kereta api menurut penumpang dapat dikatakan memiliki tingkat keamanan cukup tinggi, hal ini disebabkan kinerja staf yang

maksimal dalam meningkatkan keamanan sehingga penumpang merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api dalam jarak dekat maupun jauh.

Sedangkan jika dilihat dari nilai rata-rata dimensi yang memiliki hasil terbesar adalah dimensi jaminan (*Assurance*), menurut penelitian Mariska & Shihab (2016) bahwa dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan bentuk pelayanan yang mampu menciptakan rasa nyaman (*good mood*) terhadap penumpang kereta api. Dalam arti, kepuasan konsumen teruji dipengaruhi dengan dimensi jaminan (*Assurance*). Oleh karena itu staff PT. KAI Stasiun Serang memiliki nilai tingkat kinerja yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang kereta api dari segi kenyamanan dari fasilitas yang disediakan oleh perusahaan tersebut untuk mendapatkan hasil kepuasan konsumen yang lebih maksimal.

### **5.3 Perhitungan Nilai GAP Service Quality (*Servqual*)**

Berdasarkan tabel 10 perhitungan nilai GAP tiap atribut pada metode *servqual*, didapatkan 5 nilai GAP atribut yang terbesar yaitu atribut 12 dengan nilai GAP -0,51, artinya atribut 12 memiliki nilai GAP semakin besar karena pada perhitungan nilai GAP kepentingan (harapan) lebih besar dibandingkan dengan kinerja (persepsi) maka pelayanan staf pada atribut 12 kurang maksimal dalam segi pemberian informasi, penanganan keluhan penumpang, dan menjelaskan secara jelas dan mudah dipahami menurut latar belakang penumpang kereta api. Kemudian atribut 2 dengan nilai GAP -0,5, atribut 2 juga masih memiliki nilai GAP yang semakin besar karena lokasi Stasiun Serang memiliki kepentingan (harapan) lebih tinggi bagi penumpang untuk lebih mudah dijangkau dengan kendaraan umum. atribut 5 dengan nilai GAP -0,47, pada atribut 5 nilai kepentingan lebih besar dengan nilai kinerja karena penumpang memiliki harapan lebih tinggi dari persepsi atribut 5 maka staf lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi fasilitas sarana parkir yang aman dan tempat duduk diruang tunggu yang nyaman dan bersih. atribut 6 dengan nilai GAP -0,46, pelayanan pada ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api di Stasiun Serang masih belum memenuhi harapan penumpang, karena nilai kinerja lebih rendah dibandingkan nilai kepentingan penumpang sehingga perlu ditingkatkan lebih untuk memenuhi kepuasan penumpang kereta api. Dan atribut 9 dengan nilai GAP -0,41, yang

memiliki nilai GAP semakin besar dari segi pembayaran tiket kereta api guna lebih luas dijangkau oleh penumpang khususnya remaja untuk memudahkan dengan melalui mBanking, Linkaja, QRIS, dan minimarket.

Kemudian tabel perhitungan nilai GAP tiap dimensi pada metode *servqual*, didapatkan nilai GAP dimensi yang terbesar yaitu dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai GAP -0,4. Maka dari hasil tersebut staf Kereta Api Stasiun Serang lebih unggul pada dimensi daya tanggap dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.

#### **5.4 Pemetaan Pelayanan PT. KAI Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Berdasarkan data diperoleh nilai rata-rata kesesuaian berada pada semua atribut jasa yang dihitung memiliki tingkat kesesuaian di bawah 100%, artinya tingkat kinerja memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah daripada tingkat kepentingan. Menurut Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Hasil perhitungan nilai (rata-rata skor kinerja) dan (rata-rata skor kepentingan) kemudian dipetakan dalam kuadran kartesius, yang bertujuan untuk mengetahui letak atribut. Pengukuran tingkat kesesuaian dilakukan untuk mencari urutan prioritas perbaikan layanan maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

##### **1. Kuadran I (Prioritas Utama)**

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 2 dan 6 : fasilitas lokasi Stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum dan ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api.

##### **2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 1, 3, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, dan 19 : Gedung stasiun dan gerbong kereta api bersih dan rapih, fasilitas

musholla dan toilet yang disediakan oleh stasiun kereta api bersih dan rapih, Stasiun kereta api menyediakan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan, pembayaran tiket kereta api bisa melalui ATM, *Payment Point*, Linkaja, QRIS dan minimarket terdekat, Staf yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api, Staf terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket, Staf mampu menjelaskan kepada konsumen, Staf mampu menangani keluhan dan pengaduan, penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk dalam perjalanan jauh maupun dekat, Staf selalu bersikap sopan kepada konsumen, Staf memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh pengguna kereta api, Staf selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengunjung kereta api, dan mampu memahami kebutuhan pengguna kereta api.

### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 4, 7, 8, 18, 20 : stasiun kereta api menyediakan sarana parkir yang memadai dan aman, jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api tersedia dengan lengkap dan tertera dengan jelas di stasiun kereta api maupun di aplikasi KAI, pembelian tiket kereta api tersedia di aplikasi KAI dan bisa langsung ke stasiun kereta api, Staf dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengunjung kereta api maupun penumpang kereta api, dan Staf selalu mengutamakan kepentingan konsumen.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui yang menjadi sasaran utamanya adalah lokasi stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum dan ketetapan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api. Indikator yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapat prioritas peningkatan. Adapun usulan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada kuadran prioritas utama yaitu dimensi kehandalan (*Reliability*) dan atribut 2 dengan pertanyaan lokasi stasiun kereta api mudah dijangkau dengan

kendaraan umum dengan memberikan usulan evaluasi yaitu menggunakan jasa transportasi ojek online agar tidak adanya kemacetan di depan area Stasiun Serang dan atribut 6 dengan pertanyaan ketetapan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api dengan memberikan usulan evaluasi yaitu menambahkan papan informasi digital yang selalu update jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berikut adalah kesimpulan pada penelitian analisis kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Serang:

1. Pelayanan yang penting pada segi dimensi tingkat kepentingan di stasiun Serang bagi penumpang kereta api yaitu dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dan jaminan (*Assurance*) dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan dimensinya 3,96.
2. Pelayanan yang penting pada segi dimensi tingkat kinerja di stasiun serang bagi penumpang kereta api yaitu dimensi jaminan (*Assurance*) dengan nilai rata-rata tingkat kinerja dimensinya 3,6.
3. Berdasarkan 5 dimensi yang sudah diolah dan menghasilkan nilai GAP tiap dimensi yaitu dimensi sarana fisik memiliki gap -0,34, dimensi kehandalan memiliki gap -0,39, dimensi daya tanggap memiliki gap -0,4, dimensi jaminan memiliki gap -0,36, dan dimensi empati memiliki gap -0,33.
4. Berdasarkan pemetaan yang masuk dalam prioritas utama pada kuadran IPA yaitu, atribut 2 lokasi Stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum dan atribut 6 ketetapan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api.

#### **6.2 Saran**

Berikut adalah saran pada penelitian analisis kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Serang:

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena berdasarkan hasil penelitian ini kualitas pelayanan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan pelayan

dalam melayani konsumen. Hal lain yang terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu penulis memberi saran untuk menggunakan jasa transportasi ojek online agar tidak adanya kemacetan di depan area Stasiun kereta api Serang dan memasang papan informasi digital yang selalu update jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api.
3. Peneliti selanjutnya, disarankan peneliti dapat meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang, seperti persepsi harga dan lokasi. Hal tersebut bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis Analysis Of Service Quality Of Bank Syariah Indonesia Using Importance Performance Analysis*.
- Annisa, A. C., & Saputri, M. E. (2020). *Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada Perusahaan J&T Express Di Bandung)*. <https://www.kompasiana.com>,
- Attamimi, Z., & Maryani, A. (2019). *Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Pt. Bni Syariah Kc. Ciputat Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) & Metode Costumer Satisfaction Index (Csi)*.
- Berlian, W., Hasna, D., Kadek, I., & Nuryana2, D. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jeisbi*, 02, 2021.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi) And Importance Performance Analysis (Ipa) Method In "Jakarta" Optical Pekanbaru (Vol. 7, Issue 2)*. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/procuratio/index>
- Dzulfikar, A., Jahroh, S., & Ali, M. M. (2021). Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Jahe Sang Jawara Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.3.681>
- Eka Wardhani, S., Handoyo, Dan, Studi Teknik Industri, P., Teknik, F., & Timur, J. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Dengan Metode Servqual, Zone Of Tolerance, Dan Importance Performance Analysis Di Vicha Laundry, Surabaya. In *Journal Of Industrial Engineering And Management* (Vol. 14, Issue 02).



- Fadhlillah, M. F., & Suhendar, E. (N.D.). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Value Di Pt Capsugel Indonesia.*
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Puspa Sari, R. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 15, Issue 1).
- Febiyansi, C., & Widaningsih, S. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Pada Pt Gumbira Wana Indonesia Bandung Tahun 2019) Analysis Of Customer Satisfaction With Importance Performance Analysis Method (Ipa) (Case Study At Pt Gumbira Wana Indonesia Bandung Year 2019).* Wwww.Starofservice.Co.Id
- Ferro, A. M., Winaya, A., & Dewi, S. (2022). *Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Dan Standar Pelayanan Minimum.*
- Irwansyah, D., & Ari Saptari, M. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano Trisna 1). *Industrial Engineering Journal*, 16–21.
- Kalijogo, R. F. M., Adawiyah, W. R., & Purnomo, R. (2019). *Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis.*
- Kurniawa, S., Handoko, & Wiarco, Y. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan Di Stasiun Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid – 19.*
- Kurniawa, W. Di., & Putra, K. H. (2021). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis).*
- Kusuma, F. A., Dahda, S. S., Ismiah, E., Gresik, U. M., Sumatera, J., 101, N., Malang, G., & Timur, J. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual, Customer Satisfaction Index

- Dan Importance Performance Analysis Pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. *Journal On Education*, 05(01).
- Leliana, A., & Oktaviastuti, D. B. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum Di Stasiun Madiun. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura*, 5(1).
- Lidiawati, E., Tria Putri, L., Wahyuni, M., & Bangkinang, S. (2022). *Jurnal Riset Manajemen Indonesia (Jrmi) Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Nasi Uduk Djeng Nara Di Bangkinang Kota Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)*. 4(3). <https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi>
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2019). *Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon* (Vol. 9).
- Manullang, L. H., Siahaan, R., & Sitindaon, D. C. (2022). Analisis Pelayanan Bus Antarkota Rute Medan-Pematang Siantar Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Maritim*, 4(1).
- Meutia, W., & Yuliana, E. (2019). Analisa Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Manggarai Terhadap Kepuasan Penumpang (Performance Analysis Of Manggarai Station Service Facilities On Passenger Satisfaction). In *J.Infras* (Vol. 5, Issue 2).
- Moladia, T., Kristiana, T., Cipinang, K., Kecamatan Makassar, M., & Timur, J. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kualitas Aplikasi Tokopedia Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 12(1).
- Nabila, A., & Widaningsih, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi Tahun 2022*.
- Nu'man Fathoni, M., & Jufriyanto, M. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual, Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Pada Yasse Barbershop. *Serambi Engineering*, VII(3).

- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Sati Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). In *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi* (Vol. 01, Issue 06).
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (Ipa). *Forum Ekonomi*, 23(3), 431–441.  
[Http://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/Forumekonomi](http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/forumekonomi)
- Riyadi, M. I., & Hidayat, Y. (2022). *Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Stasiun Kereta Api*.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung) *Jurnal Mitra Manajemen (Jmm Online)*. 4(6), 856–870.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan The Use Of Importance Performance Analysis (Ipa) And Customer Satisfaction Index (Csi) Methods In Analyzing The Effect Of The E-Service System On The Customer Level. In *Jtsi* (Vol. 3, Issue 1).
- Sualang, J. J., Tumbel, L. L., & Loindong, S. S. R. (2021). Importance Performance Analysis (Ipa) Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Winangun Atas Analysis Of Important Performance (Ipa) Quality Of Service To Customer Satisfaction In The Winangun Alfamart. 476 *Jurnal Emba*, 9(2), 476–485.
- Supardi, S., Jumawan, J., & Andrian, A. (2022). *Menentukan Kepuasan Peserta Pelatihan Keselamatan Pertambangan Menggunakan Service Quality Model Dan Importance Performance Analysis*.  
[Https://Kelembentuk.Kemnaker.Go.Id](https://kelembentuk.kemnaker.go.id)

- Syavila, A., & Utomo, N. (2023). *Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima Di Stasiun Gubeng Pada Saat Penerapan New Normal*. <https://doi.org/10.25139/jprs.v6i1.5004>
- Tri Amanda, Y., Saputra, A., Pamungkas, I., & Kusuma, I. (2021). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Pada Pt. Pln (Persero) Area Meulaboh*. [www.jurnal.utu.ac.id/jo optimalisasi](http://www.jurnal.utu.ac.id/jo optimalisasi)
- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Quality Function Deployment (Qfd). *Jurnal Intech Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 5(2), 43–50. <https://doi.org/10.30656/intech.v5i2.1675>
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus :Jne Jhoni Anwar Kota Padang)*.
- Zahra, P., & Hanifa, F. H. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021 Service Quality Analysis Using Importance Performance Analysis Method (Ipa) Study In Plasa Telkom Putri Hijau Medan Visitors Years 2021*.

## **LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Kuesioner *Importance Performance Analysis*

### KUESIONER PENELITIAN

*Kuesioner penelitian ini dibuat sebagai alat penelitian tugas akhir untuk mengetahui kepuasan konsumen di Stasiun Serang Bnaten.*

Berikut adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang kepuasan konsumen di stasiun serang. Oleh karena itu disela-sela kesibukan Anda kami memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak Terimakasih.

#### IDENTITAS RESPONDEN

Nama :  
 Jenis Kelamin :  
 Umur :  
 Pendidikan Terakhir :

#### Keterangan Pengisian

1. SP : Sangat Puas = 5
2. P : Puas = 4
3. KP : Kurang Puas = 3
4. TP : Tidak Puas = 2
5. STP : Sangat Tidak Puas = 1

#### Petunjuk Pengisian

1. Berikan respon Anda untuk setiap pertanyaan atau pernyataan yang berada dalam table kuesioner.
2. Respon dilakukan dengan memberikan **tanda ceklis (√)** pada SATU jawaban saja.
3. Membaca ulang setiap pertanyaan atau pernyataan sangat dianjurkan.
4. Partisipan boleh mengganti jawaban dengan mencoret tanda ceklis (↯) pada jawaban sebelumnya.

No	Atribut Layanan	Kinerja					Kepentingan					
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP	
1	Gedung stasiun dan gerbong kereta api bersih dan rapih											
2	Lokasi stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum											
3	Fasilitas musholla dan toilet yang disediakan oleh stasiun kereta api bersih dan rapih											
4	Stasiun kereta api menyediakan sarana parkir yang memadai dan aman											
5	Stasiun kereta api menyediakan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan											
6	Ketetapan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api											
7	Jadwal pemberangkatan dan kedatangan kereta api tersedia dengan lengkap dan tertera dengan jelas di stasiun kereta api maupun di aplikasi KAI											
8	Pembelian tiket kereta api tersedia di aplikasi KAI dan bisa langsung ke stasiun kereta api											
9	Pembayaran tiket kereta api bisa melalui ATM, Payment Point, Linkaja, QRIS, dan Minimarket terdekat											
10	Staff yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api											
11	Staff terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket											
12	Staff mampu menjelaskan kepada konsumen											
13	Staff mampu menangani keluhan dan pengaduan											
14	Penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk dalam perjalanan jauh maupun dekat											
15	Staff selalu bersikap sopan kepada konsumen											
16	Staff memberikan informasi secara jelas dan mudah di pahami oleh pengguna kereta api											
17	Staff selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengunjung kereta api											
18	Staff dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengunjung kereta api maupun penumpang kereta api											
19	Mampu memahami kebutuhan pengguna kereta api											
20	Staff selalu mengutamakan kepentingan konsumen											

## Lampiran 2. Contoh Kuesioner Terisi

(25)

**KUESIONER PENELITIAN**

*Kuesioner penelitian ini dibuat sebagai alat penelitian tugas akhir untuk mengetahui kepuasan konsumen di Stasiun Serang Banten.*

Berikut adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang kepuasan konsumen di stasiun serang. Oleh karena itu disela-sela kesibukan Anda kami memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak Terimakasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : **ARDI**  
 Jenis Kelamin : **Laki-laki**  
 Umur : **29**  
 Pendidikan Terakhir : **SMA**

**Keterangan Pengisian**

1. SP : Sangat Puas = 5
2. P : Puas = 4
3. KP : Kurang Puas = 3
4. TP : Tidak Puas = 2
5. STP : Sangat Tidak Puas = 1

**Petunjuk Pengisian**

1. Berikan respon Anda untuk setiap pertanyaan atau pernyataan yang berada dalam table kuesioner.
2. Respon dilakukan dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada SATU jawaban saja.
3. Membaca ulang setiap pertanyaan atau pernyataan sangat dianjurkan.
4. Partisipan boleh mengganti jawaban dengan mencoret tanda ceklis (✓) pada jawaban sebelumnya.

No	Atribut Layanan	Kinerja				Kepentingan					
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1	Gedung stasiun dan gerbong kereta api bersih dan rapih	✓					✓				
2	Lokasi stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum	✓					✓				
3	Facilitas musholla dan toilet yang disediakan oleh stasiun kereta api bersih dan rapih	✓					✓				
4	Stasiun kereta api menyediakan sarana parkir yang memadai dan aman			✓				✓			
5	Stasiun kereta api menyediakan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan	✓					✓				
6	Ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api	✓					✓				
7	Jadwal pemberangkatan dan kedatangan kereta api tersedia dengan lengkap dan tertera dengan jelas di stasiun kereta api maupun di aplikasi KAI	✓					✓				
8	Pembelian tiket kereta api tersedia di aplikasi KAI dan bisa langsung ke stasiun kereta api	✓					✓				
9	Pembayaran tiket kereta api bisa melalui ATM, Payment Point, Linkaja, QRIS, dan Minimarket terdekat	✓					✓				
10	Staff yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api	✓					✓				
11	Staff terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket	✓					✓				
12	Staff mampu menjelaskan kepada konsumen	✓					✓				
13	Staff mampu menangani keluhan dan pengaduan	✓					✓				
14	Penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk dalam perjalanan jauh maupun dekat	✓					✓				
15	Staff selalu bersikap sopan kepada konsumen			✓				✓			
16	Staff memberikan informasi secara jelas dan mudah di pahami oleh pengguna kereta api			✓				✓			
17	Staff selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengujung kereta api	✓					✓				
18	Staff dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengujung kereta api maupun penumpang kereta api			✓				✓			
19	Mampu memahami kebutuhan pengguna kereta api	✓						✓			
20	Staff selalu mengutamakan kepentingan konsumen	✓						✓			

(26)

**KUESIONER PENELITIAN**

*Kuesioner penelitian ini dibuat sebagai alat penelitian tugas akhir untuk mengetahui kepuasan konsumen di Stasiun Serang Banten.*

Berikut adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang kepuasan konsumen di stasiun serang. Oleh karena itu disela-sela kesibukan Anda kami memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak Terimakasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : **SARA**  
 Jenis Kelamin : **Perempuan**  
 Umur : **24**  
 Pendidikan Terakhir : **SARJANA**

**Keterangan Pengisian**

1. SP : Sangat Puas = 5
2. P : Puas = 4
3. KP : Kurang Puas = 3
4. TP : Tidak Puas = 2
5. STP : Sangat Tidak Puas = 1

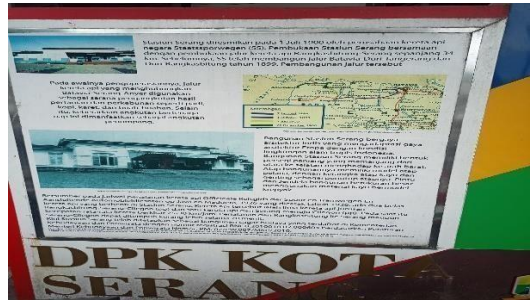
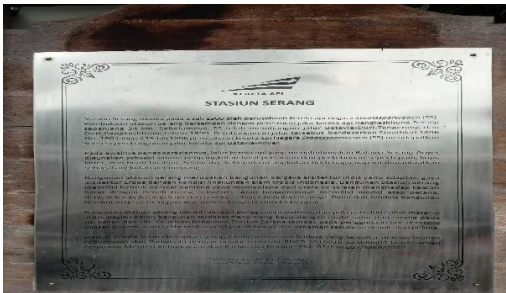
**Petunjuk Pengisian**

1. Berikan respon Anda untuk setiap pertanyaan atau pernyataan yang berada dalam table kuesioner.
2. Respon dilakukan dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada SATU jawaban saja.
3. Membaca ulang setiap pertanyaan atau pernyataan sangat dianjurkan.
4. Partisipan boleh mengganti jawaban dengan mencoret tanda ceklis (✓) pada jawaban sebelumnya.

No	Atribut Layanan	Kinerja				Kepentingan					
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1	Gedung stasiun dan gerbong kereta api bersih dan rapih	✓					✓				
2	Lokasi stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum	✓					✓				
3	Facilitas musholla dan toilet yang disediakan oleh stasiun kereta api bersih dan rapih	✓					✓				
4	Stasiun kereta api menyediakan sarana parkir yang memadai dan aman			✓				✓			
5	Stasiun kereta api menyediakan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan	✓					✓				
6	Ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api	✓					✓				
7	Jadwal pemberangkatan dan kedatangan kereta api tersedia dengan lengkap dan tertera dengan jelas di stasiun kereta api maupun di aplikasi KAI	✓					✓				
8	Pembelian tiket kereta api tersedia di aplikasi KAI dan bisa langsung ke stasiun kereta api	✓					✓				
9	Pembayaran tiket kereta api bisa melalui ATM, Payment Point, Linkaja, QRIS, dan Minimarket terdekat	✓					✓				
10	Staff yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api	✓					✓				
11	Staff terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket	✓					✓				
12	Staff mampu menjelaskan kepada konsumen	✓					✓				
13	Staff mampu menangani keluhan dan pengaduan	✓					✓				
14	Penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk dalam perjalanan jauh maupun dekat	✓					✓				
15	Staff selalu bersikap sopan kepada konsumen			✓				✓			
16	Staff memberikan informasi secara jelas dan mudah di pahami oleh pengguna kereta api			✓				✓			
17	Staff selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengujung kereta api	✓					✓				
18	Staff dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengujung kereta api maupun penumpang kereta api	✓					✓				
19	Mampu memahami kebutuhan pengguna kereta api	✓						✓			
20	Staff selalu mengutamakan kepentingan konsumen	✓						✓			



### Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan Penelitian



## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

RICKI RIFANDI, Dilahirkan di Tangerang tepatnya di Kampung Melayu Barat, Teluknaga pada Hari Jum'at tanggal 7 Agustus 1998. Anak pertama dari tiga bersaudara pasangan dari Muhammad Sarif dan Nur Afryanti. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) SDI AT-TAQWA Garuda, Kecamatan Teluknaga, Kabupaten Tangerang pada tahun 2012. Pada tahun 2012 juga peneliti melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 2 Teluknaga di Kampung Melayu Barat, Kecamatan Teluknaga, Kabupaten Tangerang dan tamat pada tahun 2014 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK YUPPEN TEK 1 Kota Tangerang pada tahun 2014 dan selesai pada tahun 2016. Selama bersekolah di SMK YUPPEN TEK 1 Kota Tangerang. Pada tahun 2017 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri, tepatnya di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (UNTIRTA) Fakultas Teknik pada Program Studi Teknik Industri (TI). Peneliti menyelesaikan kuliah Strata Satu (S1) pada tahun 2023.