

# PENGUKURAN KEPUASAN PENUMPANG KERETA API PRAMEKS DI STASIUN KLATEN

<sup>1</sup>Tri widodo<sup>2</sup> Andung Jati Nugroho

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Teknologi Yogyakarta

e-mail: <sup>1</sup>ocolbikul26@gmail.com, <sup>2</sup>andung.nugroho@staff.uty.ac.id

## ABSTRAK

PT Kereta Api Indonesia memberikan pelayanan kepada calon penumpang dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan pelayanan perkeretaapian satu-satunya di Indonesia. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Stasiun Klaten terhadap penumpang kereta api. Penelitian ini dilakukan pada penumpang kereta. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan 25 kuesioner kepada para penumpang kereta api di Stasiun Klaten. Kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas, untuk menentukan kesesuaian kuesioner yang disebar, selanjutnya dilakukan pengukuran rata-rata tingkat kepentingan dengan *Service Performance*, selanjutnya dilakukan perhitungan *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang, kemudian dilakukan pembuatan grafik *Importance Performance Analysis* untuk menentukan tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan dari *Service Performance* didapatkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 44,45%-77,45%, nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 61,60% yang termasuk dalam kriteria *Very Poor* atau perlu dilakukan perbaikan, perhitungan *Importance Performance Analysis* terdapat atribut kualitas yang menjadi prioritas utama yaitu atribut nomor 6, 7, 12, 20, dan 21. Dengan usulan perbaikan menggunakan *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch* yaitu, memberi nomer antrian kepada para pelanggan saat membeli tiket, menyiapkan mekanik untuk perawatan rutin mesin tiket dan selalu dalam pengawasan penjaga tiket agar bisa memandu calon penumpang yang membeli tiket, menambah jumlah kursi untuk calon penumpang dan pengantar, Menambah fasilitas penunjang yang belum ada dilingkungan Stasiun Klaten, PT KAI akan memberi penyuluhan kepada para petugas Stasiun Klaten agar lebih disiplin dan mengutamakan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kinerja, Tingkat Kepentingan

## ABSTRACT

*PT Kereta Api Indonesia provides services to prospective passengers in the provision of services related to the only railway services in Indonesia. In this study aims to determine the extent of the quality of service that has been given by Klaten Station to train passengers. This research was carried out on trainees. The study was conducted by distributing 25 questionnaires to train passengers at Klaten Station. Then tested the validity and reliability, to determine the suitability of the distributed questionnaire, then measured the level of importance with Service Performance, then carried out the calculation of the Customer Satisfaction Index to determine the level of passenger satisfaction, then make a chart Importance Performance Analysis to determine the level of importance and customer satisfaction. The calculation results from Service Performance obtained the value of the suitability level of 44.45% -77.45%, the value of the Customer Satisfaction Index of 61.60% which is included in the Very Poor's criteria or needs to be improved, the Importance Performance Analysis calculation has the highest priority quality attributes namely the attributes number 6, 7, 12, 20, and 21. With the proposed improvements using the Theory Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch, that is, giving the queue number to customers when buying tickets, preparing a mechanic for routine ticket machine maintenance and always under the supervision of a ticket guard to guide candidates passengers who buy tickets, increase the number of seats for prospective passengers and introductory. Adding supporting facilities that do not yet exist in the Klaten Station environment, PT KAI will educate Klaten Station officers to be more disciplined and prioritize the best service to customers.*

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Performance, Importance

## Daftar Pustaka

- Anita. A. W. (2017). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Aritonang. L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Devani. V., dan Rizko. R. A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan *Potential Gain In Customer Value (PGCV)*. Yogyakarta. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 2. PP 24-29.
- Dharmawan. A., dan Febriana. W. (2014). Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Servqual, Importance Performance Analysis*, dan *Quality Function Deployment* Pada Cabang Telkom Diyono Cabang Surabaya. Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, Vol. 7, No. 3. PP 207-223.
- Dharmayanti. D. (2006). Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah, *Jurnal Manajemen Pemasaran*. PP 35-43.
- Efranto. R. Y., Singgih. M. L., dan Suef. M. (2008). Evaluasi Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Servperf, Six Sigma* (Studi Kasus: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur). Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi VIII*. PP A.23.1-A23-10.
- Handriati. A. A., Sunaryo., dan Vebri. N. H. (2015). Analisa Kepuasan Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode *Servperf-IPA-CSI*. Yogyakarta. *Jurnal Teknologi Informasi*. Vol. 21, No. 4. PP 178-190.
- Hidayati. S. N., dan Prasetyo. A. P. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*, Metode *Service Quality*, dan *Importance Performance Analysis*. Yogyakarta. *Jurnal Maskipreneur*. Vol 5, No 1. PP 117-133.
- Hudaya dan Medina, A. R. (2011). Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Unit Farmasi Rawat Jalan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan *Lean Servperf*. *Journal of Industrial Research*. PP 27-36.
- Kotler. P. (2003). *Marketing Management*. The Millenium Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Musanto. T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2. PP 123-136.
- Panjaitan, J. E. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Pelanggan JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. 11 (2) : 265-289.
- Rachmansyah. A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya (Persero). 14
- Rahmanti. H. W., Effendi. U., dan Astuti. R. (2017). *Analysis of Quality Service Improvement using Servqual and TRIZ Method (Case Study "Ocean Garden Restaurant"*. Malang. *Jurnal Teknologi Pertanian*. Vol. 18, No. 1. PP 33-44.
- Sari. D. P., dan Hermawan. A. (2012). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode *Servqual* dan *TRIZ* di RS Muhammadiyah Roemani. *Jurnal J@TI Undip*. Vol. 7, No. 2. PP 95-104.
- Setyaningsih. I. (2013). Analisis Kualitas Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan *Lean Servperf* Dan *Service Performace*. (Studi Kasus: Rumah Sakit X). *Jurnal Spektrum Industri* Vol. 11, No. 2. pp. 117-242.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra. A., dan Dwi. P. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Dengan Menggunakan Pendekatan *Importance Performance Analysis*. Bandung. *Jurnal Teknik Sipil Itenas*. Vol. 2, No. 2. PP 1-12.
- Tjiptono, Fandi. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi:2*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Yola, M dan Budianto, D. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. 12 (12) : 301-309.