

Analisis Kepuasan Pelanggan Kereta Api Penataran

Dhio Rahmadiansyah

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Nurani Hartatik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat :Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan'

Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60118

Korespondensi penulis: dhiorahma50@gmail.com

Abstract The Penataran train is one of the economic modes of transportation provided by PT. Kereta Api Indonesia to serve passengers from Surabaya to Blitar. This study aims to determine the level of customer satisfaction with the Penataran train. Data collection was conducted using a survey method with questionnaires filled out by 342 respondents on both weekdays and holidays. The respondents were divided into 49% males and 51% females. Multiple linear regression analysis was used to examine the influence of service quality on customer satisfaction. The research results indicate that the five variables used have a significant impact on customer satisfaction and contribute to 70.8% of customer satisfaction.

Keywords: Penataran, Train, Satisfaction.

Abstrak Kereta api Penataran merupakan salah satu moda transportasi ekonomi yang disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia untuk melayani penumpang dari Kota Surabaya hingga Kota Blitar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan kereta api Penataran. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei pengisian kuesioner kepada 342 responden dan dilakukan pada hari kerja dan hari libur. Responden terbagi atas 49% Pria dan 51% Wanita. Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil Penelitian menunjukkan lima variabel yang digunakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan memiliki kontribusi sebesar 70.8% terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Penataran, Kereta Api, Kepuasan.

LATAR BELAKANG

Surabaya sebagai ibukota Provinsi Jawa Timur memiliki lokasi yang merupakan tempat yang strategis, dimana dilewati oleh jalur lintas jawa sehingga masyarakat di Kota Surabaya memiliki mobilitas yang tinggi. Adanya mobilisasi masyarakat yang tinggi menimbulkan beberapa masalah seperti kemacetan, polusi udara, dll. Kereta api sebagai dianggap sebagai moda transportasi yang cepat dan memiliki kapasitas angkut yang besar dapat menjadi alternatif solusi dari beberapa permasalahan yang timbul. PT. Kereta Api Indonesia merupakan perusahaan yang dimiliki oleh negara dan bertanggung jawab atas pelayanan kereta api di Indonesia.

Kebutuhan akan pelayanan yang lebih baik dapat memacu perusahaan untuk meningkatkan kinerja layanannya agar dapat bersaing dan tetap pada bisnis. Umumnya, keberhasilan perusahaan ditentukan oleh popularitas produk dan kualitas layanannya. Perusahaan perlu memahami kebutuhan dan proses pembelian pelanggan serta merespons keluhan mereka agar dapat meningkatkan kualitas layanan

PT. Kereta Api Indonesia membagi kereta api menjadi tiga kelas, yaitu eksekutif, bisnis, dan ekonomi, untuk memenuhi keinginan dan kepuasan penumpang dengan berbagai tingkat kemampuan finansial. Namun, layanan kereta api kelas ekonomi di Indonesia memiliki masalah seperti kepadatan tempat duduk, potensi kejahatan seperti pencopetan, fasilitas toilet yang kurang memadai, serta sering terjadi keterlambatan dalam jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta.

Kereta api Penataran merupakan kereta api ekonomi lokal dengan jurusan Kota Surabaya-Blitar yang dioperasikan oleh Daerah Operasi VIII Surabaya, memiliki dua nama yakni Dhoho Penataran dan Penataran Dhoho tergantung dari mana kereta api tersebut berangkat.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas pelayanan Transportasi

Perkembangan ekonomi di Indonesia meningkatkan mobilitas masyarakat dan menempatkan transportasi dalam posisi penting dalam persaingan. Karena banyaknya perusahaan transportasi yang tersedia, masyarakat memiliki banyak pilihan produk dan pelayanan dengan harga yang berbeda-beda. Oleh karena itu, pelanggan menjadi lebih selektif

dalam memilih perusahaan transportasi dan menilai kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan pelanggan. Hal ini disebabkan kualitas jasa tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan (Ikasari, Suryoko, dan Nurseto, 2013). Schnaars (1991) menjelaskan bahwa tujuan utama dari sebuah bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tercapai dapat memberikan berbagai manfaat bagi pelaku bisnis, seperti menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi yang menguntungkan melalui mulut ke mulut atau word of mouth.

Jasa adalah perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain dan secara prinsip memiliki prinsip intangible (tidak berwujud) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan (Tjiptono, 2004;6) Produksi jasa dapat berkaitan atau tidak dengan produk fisik. Menurut Lopiyoadi dan Hamdani (2006; 5), jasa adalah aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai tambah konsumen dan tidak berbentuk produk fisik atau konstruksi. Jasa biasanya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Menurut Gronroos (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005; 11), jasa adalah serangkaian aktivitas yang terdiri dari intangible dan melibatkan interaksi antara pelanggan, karyawan, sumber daya fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa. Jasa disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Dalam konsumsi jasa, tidak terjadi perpindahan kepemilikan barang seperti pada produk fisik. Oleh karena itu, kesuksesan perusahaan jasa sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh perusahaan sebagai produsen. Dalam hal ini, kinerja meliputi pengalaman interaksi pelanggan dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, dan sistem penyedia jasa.

Kereta Api Penataran

Kereta api Penataran merupakan kereta api ekonomi lokal dengan jurusan Kota Surabaya-Blitar yang dioperasikan oleh Daerah Operasi VIII Surabaya, memiliki dua nama yakni Dhoho Penataran dan Penataran Dhoho tergantung dari mana kereta api tersebut berangkat. Kereta api Penataran merupakan transportasi umum yang sangat sering digunakan oleh masyarakat dalam melakukan kegiatan atau aktivitas sehari-hari. Kereta ini dipilih oleh masyarakat karena melalui jalur antar kota yang dimana banyak masyarakat bekerja, bersekolah, berkuliah, maupun berwisata dengan memerlukan waktu singkat untuk menempuhnya. Efisiensi perjalanan menggunakan kereta ini merupakan salah satu keunggulan yang sangat menarik banyak masyarakat untuk menggunakannya.

Populasi dan Sampel

Definisi populasi menurut adalah kumpulan objek penelitian, bisa jadi beberapa orang, organisasi, Lembaga, buku, dan lain-lain (Rakhmat, 2002). Populasi merupakan sekumpulan objek yang akan dijadikan fokus penelitian, yang mencakup seluruh unit analisis dengan karakteristik yang akan diduga, dan dipilih berdasarkan relevansi dengan masalah penelitian yang dibahas.

Sampel Sampel dalam penelitian adalah sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk diobservasi atau diteliti sebagai representasi dari keseluruhan populasi. Meskipun jumlah sampel relatif kecil tetapi harus dapat mewakili ciri-ciri dan sifat dari keseluruhan populasi (Sugiyono, 2003:74). Dengan adanya sampel diharapkan dapat menunjukkan dan menggambarkan karakteristik dari populasi. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan persamaan slovin.

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Dimana :

$$n = \text{Jumlah Sampel}$$

$$N = \text{Jumlah Rata rata penumpang}$$

$$e^2 = \text{batasan toleransi error}$$

Rancangan Kuesioner

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari karakteristik sosial ekonomi penumpang (jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan, tujuan melakukan perjalanan) dan karakteristik pelayanan melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang kereta api Penataran untuk memperoleh informasi yang diharapkan. Data sekunder diperoleh dari PT. KAI berupa data kereta api Penataran, daftar tarif, dan frekuensi layanan.

Validitas dan Realibilitas

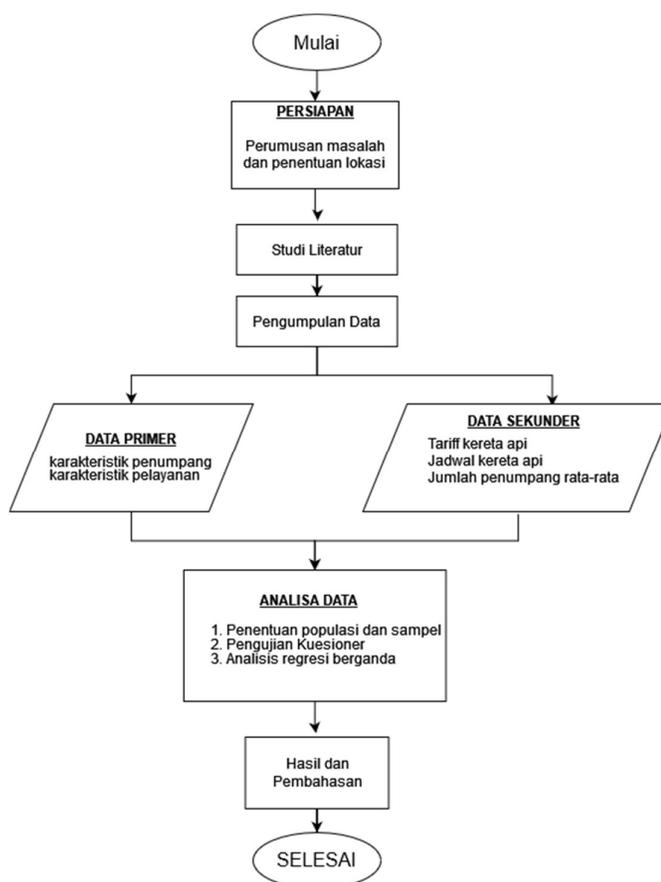
Dalam penelitian, reliabilitas diukur menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α) dengan menggunakan alat bantu statistik. Teknik Cronbach Alpha (α) digunakan untuk mengukur konsistensi internal karena reliabilitas diukur berdasarkan skala alpha 0-1. Sebagai contoh, Widayanti (2015) menjelaskan bahwa "Cronbach Alpha (α) adalah teknik pengujian yang digunakan untuk mengukur reabilitas yang mencerminkan tingkat internal konsistensi. Skala alpha bervariasi antara 0 hingga 1."

Uji validitas menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Untuk menguji validitas alat ukur digunakan rumus pearson moment product, yaitu mengkorelasi skor pertanyaan dalam angket dengan komposit/faktor tiap butir pertanyaannya. suatu instrument dikatakan valid jika koefisien korelasi r hitung $> r$ Tabel (Ghozali, 2005).

METODE PENELITIAN

Diagram Alur

Tahap proses penelitian ini digambarkan dalam diagram alur penelitian yang dapat dilihat sebagai berikut



Gambar 1 diagram alur penelitian

Penelitian ini dilakukan diatas kereta api Penataran dengan jumlah responden 342. Penentuan jumlah responden berdasarkan data sekunder jumlah penumpang rata-rata harian kereta api Penataran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi didapat dari jumlah rata-rata pengguna harian Kereta api Penataran dan data tersebut didapatkan dari data yang telah dihimpun oleh PT. Kereta Api Indonesia, yakni sebanyak 2354 penumpang dalam sehari maka sample penelitian kereta api menggunakan persamaan slovin dengan batasan error sebesar 5%.

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Dimana :

$$n = \text{Jumlah Sampel}$$

$$N = \text{Jumlah penumpang KA Penataran}$$

$$e^2 = \text{batasan toleransi error}$$

Adapun hasil perhitungan dari jumlah pengambilan sampel antara lain

$$n = N / (1 + N e^2)$$

$$n = 2354 / (1 + 2354 \times 0.05^2)$$

$$n = 341.90 \text{ dibulatkan menjadi } 342 \text{ Penumpang.}$$

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji validitas menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Untuk menguji validitas alat ukur digunakan rumus pearson moment product, yaitu mengkorelasi skor pertanyaan dalam angket dengan komposit/faktor tiap butir pertanyaannya. suatu instrument dikatakan valid jika koefisien korelasi r hitung $> r$ Tabel (Ghozali, 2005)

Uji validitas dilakukan dengan berpedoman pada tabel distribusi nilai pearson momen didapatkan r tabel sebesar 0,106. Hasil uji validitas dapat ditunjukkan pada tabel :

Tabel 1. Uji Validitas

No.	Indikator	r Tabel	Koef. Korelasi	Keterangan
1.	Gerbong kereta terlihat bersih dan nyaman	0,106	0,128	Valid
2.	Toilet penumpang bersih dan nyaman	0,106	0,138	Valid
3.	Penampilang pramugara/I yang rapih dan bersih	0,106	0,202	Valid
4.	Fasilitas yang tersedia dalam keadaan berfungsi dan baik	0,106	0,224	Valid
5.	Kereta api dan berangkat tepat waktu	0,106	0,257	Valid
6.	Kereta api tiba di stasiun tepat waktu	0,106	0,225	Valid
7.	Pelayanan tiket yang efektif dan efisien	0,106	0,358	Valid
8.	Petugas kereta api memiliki pengetahuan dan kecakapan sesuai dengan bidangnya	0,106	0,438	Valid
9.	Petugas kereta api mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan pelayanan yang ramah dan sopan	0,106	0,348	Valid
10.	Petugas kereta api mampu menanggapi kebutuhan konsumen	0,106	0,539	Valid
11.	Petugas kereta api mampu menanggapi keluhan penumpang	0,106	0,333	Valid
12.	Petugas kereta api memberikan informasi yang lengkap pada penumpang	0,106	0,321	Valid
13.	Petugas memberikan perhatian kepada penumpang	0,106	0,349	Valid
14.	Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan selama perjalanan	0,106	0,298	Valid
15.	Petugas memberikan kesan yang baik	0,106	0,534	Valid

Sumber: Data primer, diolah Februari 2023

Uji reabilitas dilakukan dengan rumus Cronbach's Alpha (α). Suatu instrument dapat dinyatakan nilai reabilitasnya dapat dinilai dengan pedoman tabel Cronbach alpha (Tjiptono, 2005). Adapun hasil nilai uji reabilitas yang dilakukan sebagai berikut:

Tabel 7 : Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.602	16

Sumber: Data primer, diolah Februari 2023

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai reabilitas dari instrumen pertanyaan adalah 0.602. Adapun nilai kritis dari rumus Cronbach alpha adalah 0.6. Maka nilai $\alpha > 0.6$ dapat dikatakan bahwa instrumen pertanyaan pada penelitian reliabel.

Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Suiyono (2017) analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi naik turunnya keadaan variable dependen (terikat). Apabila dua atau lebih keadaan variable independent (bebas) faktornya dinaik turunkan nilainya. Dalam penelitian ini variable independent berjumlah 5 vairabel. Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS, maka diperoleh hasil uji regresi linear berganda seperti tabel yang dibawah ini:

Tabel 8: Hasil uji analisis regresi linear berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.915	.781		5.012	.000
	Tangible	.098	.072	.046	1.363	.173
	Reability	.620	.069	.299	8.943	.000
	Assurance	.555	.099	.191	5.617	.000
	Responsiveness	.541	.084	.217	6.453	.000
	Empathy	.390	.063	.210	6.188	.000

a. Dependent Variable: TOTAL

Sumber: data primer diolah, Februari 2023

Berdasarkan hasil penghitungan aplikasi SPSS diatas maka didapatkan persamaan linear regresi sebagai berikut:

$$Y = 3.915 + 0.098X_1 + 0.620X_2 + 0.555X_3 + 0.541X_4 + 0.390X_5$$

Dari persamaan diatas maka dapat dilihat bahwa hubungan antara variabel *dependen* dan variabel *independent* secara parsial, bisa diambil kesimpulan bahwa:

1. Nilai *constant* adalah 3.915, yang artinya jika terjadi perubahan di variabel Tangible (X1), Reability (X2), Assurance (X3), Responsiveness (X4), dan Emphaty (X5) nilai semua variabel 0, maka kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transportasi kereta api Penataran adalah sebesar 3.915 satuan.
2. Nilai koefisien dari *Tangible* adalah sebesar 0.098, artinya jika variabel *tangible* (X1) meningkat sebesar 1% dengan asumsi nilai dari *constant* (a), *reability* (X2), *assurance* (X3), *responsiveness* (X4), dan *emphaty* (X5) memiliki nilai 0, maka kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transportasi kereta api Penataran akan

meningkat sebesar 0.098%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi dalam dimensi *tangible* (X1) berkontribusi positif bagi kepuasan pelanggan, sehingga semakin besar kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible*, maka makin tinggi pula kepuasan pelanggan tercapai.

3. Nilai koefisien dari *Reability* adalah sebesar 0.620, artinya jika variabel *Reability* (X2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi nilai dari *constant* (a), *tangible* (X1), *assurance* (X3), *responsiveness* (X4), dan *emphaty* (X5) memiliki nilai 0, maka kepuasan pelayanan transportasi kereta api penataran meningkat sebesar 0.620%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi dalam dimensi *reability* (X2) berkontribusi positif bagi kepuasan pelanggan, sehingga semakin besar kualitas pelayanan dalam dimensi *reability*, maka makin tinggi pula kepuasan pelanggan tercapai.
4. Nilai koefisien dari *Assurance* adalah sebesar 0.555, artinya jika variabel *Reability* (X2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi nilai dari *constant* (a), *tangible* (X1), *reability* (X2), *responsiveness* (X4), dan *emphaty* (X5) memiliki nilai 0, maka kepuasan pelayanan transportasi kereta api penataran meningkat sebesar 0.555%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi dalam dimensi *assurance* (X3) berkontribusi positif bagi kepuasan pelanggan, sehingga semakin besar kualitas pelayanan dalam dimensi *assurance* maka makin tinggi pula kepuasan pelanggan tercapai.
5. Nilai koefisien dari *Responsiveness* adalah sebesar 0.541, artinya jika variabel *Responsiveness* (X4) meningkat sebesar 1% dengan asumsi nilai dari *constant* (a), *tangible* (X1), *reability* (X2), *assurance* (X3), dan *emphaty* (X5) memiliki nilai 0, maka kepuasan pelayanan transportasi kereta api penataran meningkat sebesar 0.541%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi dalam dimensi *responsiveness* (X4) berkontribusi positif bagi kepuasan pelanggan, sehingga semakin besar kualitas pelayanan dalam dimensi *responsiveness*, maka makin tinggi pula kepuasan pelanggan tercapai.
6. Nilai koefisien dari *Emphaty* adalah sebesar 0.390, artinya jika variabel *emphaty* (x5) meningkat sebesar 1% dengan asumsi nilai dari *constant* (a), *tangible* (X1), *reability* (X2), *assurance* (X3), dan *responsiveness* (X4) memiliki nilai 0, maka kepuasan pelayanan transportasi kereta api penataran meningkat sebesar 0.390%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi dalam dimensi *emphaty* (X_5) berkontribusi positif bagi kepuasan pelanggan, sehingga semakin besar kualitas pelayanan dalam dimensi *emphaty*, maka makin tinggi pula kepuasan pelanggan tercapai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang lima dimensi pelayanan transportasi terhadap kepuasan pelanggan kereta api Penataran, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain:

1. Variabel pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan transportasi kereta api Penataran secara serentak dan bermakna. Terlihat dari hasil perhitungan uji F yang dihasilkan nilai signifikansi 0.000 yang artinya kurang dari α sebesar 0.050 dan koefisien determininasi ganda atau adjusted R^2 sebesar 0.708, ini berarti kelima variabel bebas yang digunakan mempunyai kontribusi sebesar 70.8% terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transportasi kereta api Penataran, sedangkan sisanya sebesar 29.2% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian.
2. Variabel yang paling dikedepankan adalah *tangible*, karena variabel tersebut memiliki pengaruh paling besar diantara kelima variabel uji. Hal ini dibuktikan dengan koefisien *tangible* memiliki nilai paling besar, yaitu 0.266 satuan

Dalam rangka meningkatkan citra PT KAI, perlu adanya peningkatan lagi pada dimensi-dimensi pembentuk kualitas pelayanan karena dari semua dimensi memiliki nilai koefisien yang masih cukup kuat, terutama peningkatan pada dimensi *reability* yang memiliki nilai terendah diantara dimensi lainnya terutama untuk penyediaan waktu yang disediakan petugas dalam menghadapi keluhan maupun permintaan dan sikap tanggap Customer Service. Tulisan ini dibuat dengan banyak kekurangan semoga dengan penelitian ini dapat membantu para pembaca. Kurang lebihnya penelitian ini mohon dimaafakan

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, W. Steve Dkk. 2012. *Fraud Examination*. South-Western: Cengage Learning (<http://books.google.co.id/books?id>) di akses tgl 21 Des 2020.
- Andayani, Yuniarinto, dan Zain. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Surabaya.
- Bart Van Looy, Paul Gemmel, Roland Van Dierdonck, (2003). *Services management; an integrated approach*. Great Britain: Pearson education limited. 2nd edition.
- Chonsalasin, Dissakoon, Sajjakaj Jomnonkwao, and Vatanavongs Ratanavaraha. 2020. "Measurement Model of Passengers' Expectations of Airport Service Quality." *International Journal of Transportation Science and Technology* (xxxx):1–11. doi: 10.1016/j.ijst.2020.11.001
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Farida, F. I., Sarma, M., & Indrawan, D. 2011. *Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa kereta api Ekspres Pakuan Jabodetabek: studi kasus kereta api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta*.
- Indonesia, 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*
- Kotler, Philip dan Armstrong 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I*, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, 1997, "Perencanaan Manajemen Pemasaran, Analisis dan Pengendalian". Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Phillip Kotler, Kevin Keller. (2006) *Marketing management. Pearson education*, prentice hall. 12th edition.