

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data Kuesioner

5.1.1 Uji Kecukupan Data

Berdasarkan perhitungan uji kecukupan data yang terdapat pada pengolahan data dengan menggunakan (α) 10 %, $Z = 1.645$. dengan nilai tingkat kepercayaan 90% didapat jumlah data sampel sebesar 67,65 data, dengan pengambilan data sebanyak 70 responden dianggap sudah cukup mewakili sebagai sampel dari suatu populasi karena data minimal yang dibutuhkan hanya sebanyak 68 responden. Kuesioner yang diberikan kepada konsumen adalah kuesioner mengenai pelayanan jasa yang diberikan oleh PT KAI Lempuyangan, dimana kuesioner ini sendiri terdiri dari 22 pertanyaan dari 5 variabel, dan setiap variabel memiliki 2 (dua) kriteria kinerja dan harapan. Data yang didapatkan sebanyak 70 responden yang akan dimasukkan kedalam bentuk lampiran. Pembuatan kuesioner penelitian menggunakan variabel pada *serqual* (*service of quality*) yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

5.1.2 Uji Validasi

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 20 for Windows* dimana dapat diketahui atau dilihat hasilnya pada tabel 4.2 dan 4.3. Pada penelitian ini Uji validitas data dilakukan hanya 1 (satu) iterasi saja, karena pada iterasi tersebut, atribut pertanyaan yang ada sudah *valid* seluruhnya. Hal ini menunjukkan bahwa atribut – atribut yang terdapat pada

kuesioner bisa mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

Dapat diketahui dari tabel validitas kinerja dan harapan yang terdapat pada PT. KAI bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0.235. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua atribut atau semua pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

5.1.3 Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas ini dapat diketahui hasilnya melalui tabel 4.4, 4.5, dan 4.6, karena pada tabel- tabel tersebut dapat dilihat bahwa dengan menggunakan bantuan *software spss 20* nilai *cronbach's alpha* yaitu sebesar 0,941 dengan *N of item* sebanyak 22. Nilai tersebut berada diantara range 0.81-1.00 sehingga masuk ke dalam kategori sangat reliabel yang terjadi pada kinerja.

Kemudian pada tabel harapan konsumen dengan menggunakan bantuan *software spss 20* nilai *cronbach's alpha* yaitu sebesar 0.923 dengan *N of item* sebanyak 22. Nilai tersebut berada diantara range 0.81-1.00 sehingga masuk ke dalam kategori sangat reliabel.

5.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan Tabel 4.7 diperoleh nilai rata-rata kesesuaian berada pada rentang nilai 53-92 yaitu 83,61% sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa atribut-atribut tersebut masuk dalam kategori “sesuai”. 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. Tetapi jika dilihat dari 22 atribut nilai kesesuaian maka terlihat ada atribut yang memiliki tingkat terendah yaitu sebesar 55,31% pada atribut lokasi parkir yang tersedia, ini menunjukkan bahwa masih adanya atribut yang belum masuk dalam kategori “sesuai”. Sedangkan atribut yang memiliki tingkat tertinggi yaitu sebesar 92,81% pada atribut Karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen, ini menunjukkan bahwa atribut telah “sangat sesuai” karna telah mendekati 100%. Hasil perhitungan nilai (rata-rata

skor kinerja) dan (rata-rata skor kepentingan) kemudian dipetakan dalam diagram kartesius, yang bertujuan untuk mengetahui letak atribut terdapat pada kuadran berapa. Pengukuran Tingkat Kesesuaian dilakukan untuk mencari urutan prioritas perbaikan layanan

Dari gambar 4.1 diatas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Kuadran I

Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (2) fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan
- (6) Fasilitas tempat duduk di ruang tunggu yang diberikan saat terjadi antrian
- (8) Keadaan lokasi parkir yang tersedia
- (13) Pelayanan karyawan saat terjadi antrian
- (20) Keamanan selama dalam pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan

2. Kuadran II

Kuadran B menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (9)Karyawan memberikan pelayanan secara maksimal kepada konsumen saat transaksi pembelian tiket
- (10)Karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen
- (11)Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan
- (14) Karyawan tanggap melayani konsumen dengan cepat
- (17)Karyawan selalu bersikap sopan kepada setiap konsumen
- (18)Karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami
- (21)Karyawan dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada konsumen

3. Kuadran III

Kuadran C menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (7) fasilitas perlengkapan yang tersedia
- (19) Karyawan menanggapi protes konsumen

4. Kuadran IV

- (1) Gedung setasiun kereta api bersih dan rapi
- (3) Tampilan loket pembayaran pada PT. KAI
- (4) Penampilan karyawan PT. KAI menarik
- (5) Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan
- (12) Karyawan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi konsumen
- (15) Karyawan terampil dalam menangani konsumen saat bertransaksi dalam pembelian tiket
- (16) Karyawan membuat konsumen merasa aman dan percaya selama bertransaksi
- (22) Karyawan selalu mengutamakan kepentingan konsumen

5.3 Evaluasi peningkatan pelayanan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui yang menjadi sasaran utamanya adalah fasilitas ruang tunggu, Fasilitas ruang tunggu yang diberikan saat terjadi antrian, Lokasi parkir, Pelayanan karyawan saat terjadi antrian, Keamanan selama dalam pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, semua ini terdapat pada kuadran satu diagram kartesius yang terdapat pada Tabel 4.1 Kuadran ini menunjukkan indikator yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapat prioritas peningkatan.

5.4 Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Adapun usulan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat dilihat pada kuadran 1 (pertama) sebagai berikut :

Tabel 5.1 Usulan Perbaikan

No	Tki	Atribut	Usulan Perbaikan
2	64,10	Fasilitas Tempat Duduk Ruang Tunggu Sebelum Keberangkatan	Menambahkan karyawan dan menambah fasilitas tempat duduk diruang tunggu, agar konsumen yang menunggu merasa nyaman. (Nugraha, dkk, 2015)
6	69,97	Fasilitas Tempat Duduk Ruang Tunggu Saat Terjadi Antrian	Menambahkan karyawan dan menambah fasilitas tempat duduk diruang tunggu, agar konsumen yang menunggu merasa nyaman. (Nugraha, dkk, 2015)
8	55,31	Keadaan Lokasi Parkir Yang Tersedia	Dengan memberi plang/papan peringatan bahwa yang dapat parkir ditempat itu (dibahu jalan) hanyalah konsumen KAI Lempuyangan saja. (Khairan 2014)
13	68,65	Pelayanan Karyawan Saat Terjadi Antrian	Pada stasiun ini diharapkan perlu melakukan penambahan fasilitas pelayanan costumer servic dan loket tiket, sehingga pelanggan tidak menghabiskan waktu untuk menunggu

No	Tki	Atribut	Usulan Perbaikan
20	80,00	Keamanan Saat Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan	<p>terlalu lama. (Ahse 2014)</p> <p>melakukan penambahan karyawan dan pelatihan karyawan. Dengan jumlah petugas keamanan yang memadai akan membuat perjalanan semakin aman dari kasus-kasus kriminal. Begitu juga dengan reputasi yang dimiliki oleh PT KAI Lempuyangan, dengan reputasi yang baik akan membuat penumpang semakin percaya pada jasa transportasi ini. (Santoso 2015).</p>