

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pembahasan analisis hasil penelitian ini dimulai dari uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis deskriptif (deskripsi variabel penelitian) dan kemudian dilanjutkan dengan analisis kuantitatif yaitu analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu penumpang Kereta Api Taksaka.

Dalam penelitian ini disebar 115 kuesioner pada 115 responden. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 115 eksemplar, jadi respon *rate*-nya sebanyak 100,0%. Kuesioner yang terjawab lengkap dan layak dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 115 kuesioner. Rincian perolehan kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran rekapitulasi data. Setelah data terkumpul, kemudian data diedit (*editing*), diberi kode (*coding*), dan ditabulasikan (*tabulating*).

4.1. Profil Perusahaan Kereta Api Taksaka

Kereta api Taksaka adalah kereta api penumpang kelas eksekutif plus (reguler) maupun kelas eksekutif satwa (tambahan) yang dioperasikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada tanggal 19 September 1999 untuk melayani koridor Yogyakarta-Gambir. Perjalanan sejauh 517 km ditempuh dalam waktu sekitar 7,5

jam. Pada tanggal 17 Oktober 2001 diluncurkan KA Taksaka II 51/52 yang menawarkan perjalanan siang hari dari Yogyakarta ke Jakarta dan pada malam hari dari arah sebaliknya, sehingga sejak itu terdapat dua alternatif pilihan perjalanan KA Taksaka pada siang dan malam hari dari Yogyakarta - Jakarta Gambir atau sebaliknya. Rangkaian KA Taksaka terdiri atas 8/9 kereta kelas eksekutif dan memiliki kapasitas sebanyak 416 tempat duduk. Kereta api ini beroperasi dengan formasi: lokomotif (CC206 sekarang); 8 buah kereta api eksekutif campuran pesawat, argo, dan satwa; sebuah kereta makan; satu buah kereta pembangkit; dan satu kereta bagasi. Berdasarkan waktunya, KA ini beroperasi dengan nama Taksaka Pagi dan Taksaka Malam.

Tarif kereta api ini adalah antara Rp. 195.000,00-Rp.550.000,00, bergantung pada jarak tempuh, subkelas/posisi tempat duduk dalam rangkaian kereta, serta hari-hari tertentu seperti akhir pekan dan libur nasional. Selain itu, berlaku pula tarif khusus yang hanya dapat dipesan di loket stasiun mulai dua jam sebelum keberangkatan kereta api ini pada stasiun yang berada dalam rute berikut.

- Yogyakarta - Kutoarjo maupun sebaliknya Rp.45.000,00
- Yogyakarta - Purwokerto dan Kutoarjo - Purwokerto maupun sebaliknya Rp.110.000,00
- Cirebon - Jakarta maupun sebaliknya Rp.165.000,00
- Bekasi - Jakarta maupun sebaliknya Rp.30.000,00

KA Taksaka juga dipakai sebagai moda transportasi penghubung dari Jakarta ke objek wisata yang ada di Jawa Timur dan sebaliknya. Untuk kemudian meneruskan perjalanan ke Surabaya Gubeng dengan Sancaka Yogya Pagi (84) atau

Sancaka Surabaya Sore (86) dan sampai di Surabaya Gubeng pada siang hari atau kemudian meneruskan perjalanan ke Malang dengan Kereta Api Malioboro Yogya (94/96) dan sampai di Malang pada sore hari dan shubuh hari.

4.2. Analisis Data

4.2.1. Profil Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 115 reponden, maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik responden sebagai berikut :

4.2.2.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	76	66,1%
2	Wanita	39	33,9%
Total		115	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah pria sebanyak 76 (66,1%) responden dan wanita sebanyak 39 (33,9%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang Kereta Api Taksaka lebih banyak dari jenis kelamin pria yang berhasil ditemui pada saat penelitian.

4.2.2.2. Pendidikan

Berdasarkan pendidikan, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.2. Kasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMP	9	7,8%
2	SMA	34	29,6%
3	D3	5	4,3%
4	S1/S2	67	58,3%
Total		115	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah terbanyak berpendidikan S1/S2 sebanyak 67 (58,3%) responden dan sebagian kecil berpendidikan D3 sebanyak 5 (4,3%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi pendidikan penumpang Kereta Api Taksaka kebanyakan berpendidikan tinggi.

4.2.2.3. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	BUMN	1	0,9%
2	Buruh	1	0,9%
3	Guru	1	0,9%
4	IRT	9	7,8%
5	Pelajar/Mahasiswa	57	49,6%
6	PNS	9	7,8%
7	Swasta	22	19,1%
8	Wiraswasta	15	13,0%
Total		115	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini terbanyak bekerja sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 57 (49,6%) responden dan sebagian kecil bekerja sebagai BUMN, Buruh, dan Guru masing-masing sebanyak 1 (0,9%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi pekerjaan, penumpang Kereta Api Taksaka didominasi oleh pelajar/mahasiswa yang berhasil ditemui pada saat penelitian.

4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen-Instrumen Penelitian

Berikut ini hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian:

Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kinerja

Variabel	Item	rx _{xy}	r-tabel	Keterangan
<i>Reliability</i>	X1.1	0,385	0,195	Valid
	X1.2	0,542	0,195	Valid
	X1.3	0,496	0,195	Valid
	X1.4	0,478	0,195	Valid
<i>Responsiveness</i>	X2.1	0,497	0,195	Valid
	X2.2	0,710	0,195	Valid
	X2.3	0,500	0,195	Valid
<i>Assurance</i>	X3.1	0,494	0,195	Valid
	X3.2	0,717	0,195	Valid
	X3.3	0,657	0,195	Valid
<i>Emphathy</i>	X4.1	0,606	0,195	Valid
	X4.2	0,682	0,195	Valid
	X4.3	0,715	0,195	Valid
	X4.4	0,594	0,195	Valid
	X4.5	0,629	0,195	Valid
<i>Tangibles</i>	X5.1	0,543	0,195	Valid
	X5.2	0,577	0,195	Valid
	X5.3	0,648	0,195	Valid
	X5.4	0,647	0,195	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Dari Tabel 4.4 tersebut di atas dapat diketahui bahwa sig. > 0,195, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangibles* adalah valid.

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Kepentingan

Variabel	Item	rx_y	r-tabel	Keterangan
<i>Reliability</i>	Y1.1	0,554	0,195	Valid
	Y1.2	0,558	0,195	Valid
	Y1.3	0,436	0,195	Valid
	Y1.4	0,401	0,195	Valid
<i>Responsiveness</i>	Y2.1	0,609	0,195	Valid
	Y2.2	0,645	0,195	Valid
	Y2.3	0,655	0,195	Valid
<i>Assurance</i>	Y3.1	0,460	0,195	Valid
	Y3.2	0,475	0,195	Valid
	Y3.3	0,534	0,195	Valid
<i>Emphathy</i>	Y4.1	0,517	0,195	Valid
	Y4.2	0,520	0,195	Valid
	Y4.3	0,658	0,195	Valid
	Y4.4	0,626	0,195	Valid
	Y4.5	0,701	0,195	Valid
<i>Tangibles</i>	Y5.1	0,494	0,195	Valid
	Y5.2	0,480	0,195	Valid
	Y5.3	0,606	0,195	Valid
	Y5.4	0,623	0,195	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Dari Tabel 4.5 tersebut di atas dapat diketahui bahwa nilai sig. > 0,195, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangibles* adalah valid.

Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas

Indikator Kinerja	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,689	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,736	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,774	0,60	Reliabel
<i>Emphathy</i>	0,831	0,60	Reliabel
<i>Tangibles</i>	0,791	0,60	Reliabel
Indikator Kepentingan	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,697	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,792	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,671	0,60	Reliabel
<i>Emphathy</i>	0,795	0,60	Reliabel
<i>Tangibles</i>	0,752	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Dari Tabel 4.6 tersebut di atas dapat diketahui bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangibles* adalah reliabel.

4.2.3. Deskripsi Kinerja dan Kepentingan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Kereta Api Taksaka dan apa dimensi kualitas pelayanan yang memiliki kinerja tinggi dan memerlukan perbaikan. Analisis data ini melalui dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

Kriteria penilaian:

Tabel 4.7. Kriteria Analisis Gap

Gap	Keterangan
Positif	Puas
Negatif	Tidak Puas

Berikut ini hasil perhitungannya:

Tabel 4.8. Analisis Gap Dimensi *Reliability*

Item	Mean Kinerja (P)	Mean Kepentingan (I)	Gap	Keterangan
X1.1	3,44	3,87	-0,43	Tidak Puas
X1.2	3,60	3,77	-0,17	Tidak Puas
X1.3	3,45	3,77	-0,32	Tidak Puas
X1.4	3,38	3,71	-0,33	Tidak Puas
Rata-rata	3,47	3,78	-0,31	Tidak Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dari 115 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *reliability* Kinerja dan Kepentingan pelayanan Kereta Api Taksaka negatif (gap negatif). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kurang baik ketepatan jadwal perjalanan Kereta Api Taksaka, penumpang merasa kurang aman menggunakan jasa Kereta Api Taksaka, kurangnya ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA, dan kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan.

Tabel 4.9. Analisis Gap Dimensi *Responsiveness*

Item	Mean Kinerja (P)	Mean Kepentingan (I)	Gap	Keterangan
X2.1	3,33	3,56	-0,23	Tidak Puas
X2.2	3,23	3,63	-0,40	Tidak Puas
X2.3	3,30	3,59	-0,29	Tidak Puas
Rata-rata	3,29	3,59	-0,30	Tidak Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dari 115 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *responsiveness* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Kereta Api Taksaka negatif (gap negatif). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kurang baik bahwa petugas Kereta Api Taksaka kurang menanggapi kebutuhan penumpang, petugas Kereta Api Taksaka kurang sigap melayani keluhan penumpang, dan petugas Kereta Api Taksaka kurang memberikan informasi yang lengkap pada penumpang.

Tabel 4.10. Analisis Gap Dimensi Assurance

Item	Mean Kinerja (P)	Mean Kepentingan (I)	Gap	Keterangan
X3.1	3,34	3,61	-0,27	Tidak Puas
X3.2	3,00	3,57	-0,57	Tidak Puas
X3.3	3,19	3,60	-0,41	Tidak Puas
Rata-rata	3,18	3,59	-0,41	Tidak Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas dari 115 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *assurance* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Kereta Api Taksaka negatif (gap negatif). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kurang baik bahwa pengetahuan dan kecakapan petugas Kereta Api Taksaka kurang baik dalam setiap bidangnya, pramugari dan pramugara kereta api kurang bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang, dan pramugari dan pramugara kereta api kurang bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang.

Tabel 4.11. Analisis Gap Dimensi Empathy

Item	Mean Kinerja (P)	Mean Kepentingan (I)	Gap	Keterangan
X4.1	2,91	3,32	-0,41	Tidak Puas
X4.2	3,47	3,78	-0,31	Tidak Puas
X4.3	3,37	3,71	-0,34	Tidak Puas
X4.4	3,39	3,69	-0,30	Tidak Puas
X4.5	3,28	3,63	-0,35	Tidak Puas
Rata-rata	3,29	3,63	-0,34	Tidak Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dari 115 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *emphathy* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Kereta Api Taksaka, negatif (gap negatif). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kurang baik bahwa karyawan/petugas Kereta Api Taksaka kurang menunjukkan perhatian secara individual kepada penumpang, pelayanannya ramah dan sopan, petugas Kereta Api Taksaka kurang memberikan kesan yang baik kepada penumpang, pelayanan yang membedakan penumpang satu dengan penumpang lainnya, dan karyawan/petugas kurang mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang.

Tabel 4.12. Analisis Gap Dimensi *Tangibles*

Item	Mean Kinerja (P)	Mean Kepentingan (I)	Gap	Keterangan
X5.1	3,57	3,67	-0,10	Tidak Puas
X5.2	3,42	3,68	-0,26	Tidak Puas
X5.3	3,24	3,66	-0,42	Tidak Puas
X5.4	3,39	3,70	-0,31	Tidak Puas
Rata-rata	3,40	3,68	-0,28	Tidak Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dari 115 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *tangibles* dari Kinerja Kepentingan pelayanan Kereta Api Taksaka negatif (gap negatif). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kurang baik bahwa karyawan petugas Kereta Api Taksaka berpenampilan kurang rapi, kereta Api Taksaka menyediakan fasilitas AC, dan TV yang kurang baik, stasiun tempat keberangkatan Kereta Api Taksaka memiliki ruang tunggu yang kurang nyaman, dan Kereta Api Taksaka memiliki gerbong (jumlah kursi) yang kurang mencukupi kebutuhan perjalanan.

4.2.4. Analisis *Importance Performance Analysis*

4.2.4.1. Analisis Tingkat Kesesuaian antara Kinerja terhadap Kepentingan

Dari 115 responden Penumpang Kereta Api Taksaka yang dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangibles* telah diperoleh jawaban tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan Penumpang Kereta Api Taksaka. Adapun kriteria dan hasil penelitian yang diperoleh dari masing-masing dimensi atau tingkat kesesuaian pada dimensi kinerja dengan kepentingan adalah sebagai berikut:

Kriteria:

Sangat Sesuai, jika tingkat kesesuaian $> 100\%$

Sesuai, jika tingkat kesesuaian = 100%

Tidak sesuai, jika tingkat kesesuaian $< 100\%$

Tabel 4.13. Tingkat Kesesuaian Item dan Dimensi Kinerja dengan Kepentingan

Item/Dimensi	Kinerja	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
<i>Reliability</i>			
1	3,44	3,87	89
2	3,60	3,77	95
3	3,45	3,77	92
4	3,38	3,71	91
<i>Mean</i>	3,47	3,78	92
<i>Responsiveness</i>			
1	3,33	3,56	94

2	3,23	3,63	89
3	3,30	3,59	92
<i>Mean</i>	3,29	3,59	92
<i>Assurance</i>			
1	3,34	3,61	93
2	3,00	3,57	84
3	3,19	3,60	89
<i>Mean</i>	3,18	3,59	89
<i>Emphathy</i>			
1	2,91	3,32	88
2	3,47	3,78	92
3	3,37	3,71	91
4	3,39	3,69	92
5	3,28	3,63	90
<i>Mean</i>	3,29	3,63	91
<i>Tangibles</i>			
1	3,57	3,67	97
2	3,42	3,68	93
3	3,24	3,66	89
4	3,39	3,70	92
<i>Mean</i>	3,40	3,68	92
<i>Means</i>	3,33	3,66	91

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Hasil analisis tingkat kesesuaian antara kinerja terhadap kepentingan diketahui nilai tingkat kesesuaian 91% (< 100%). Artinya dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangibles* tidak memiliki kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan Penumpang Kereta Api Taksaka.

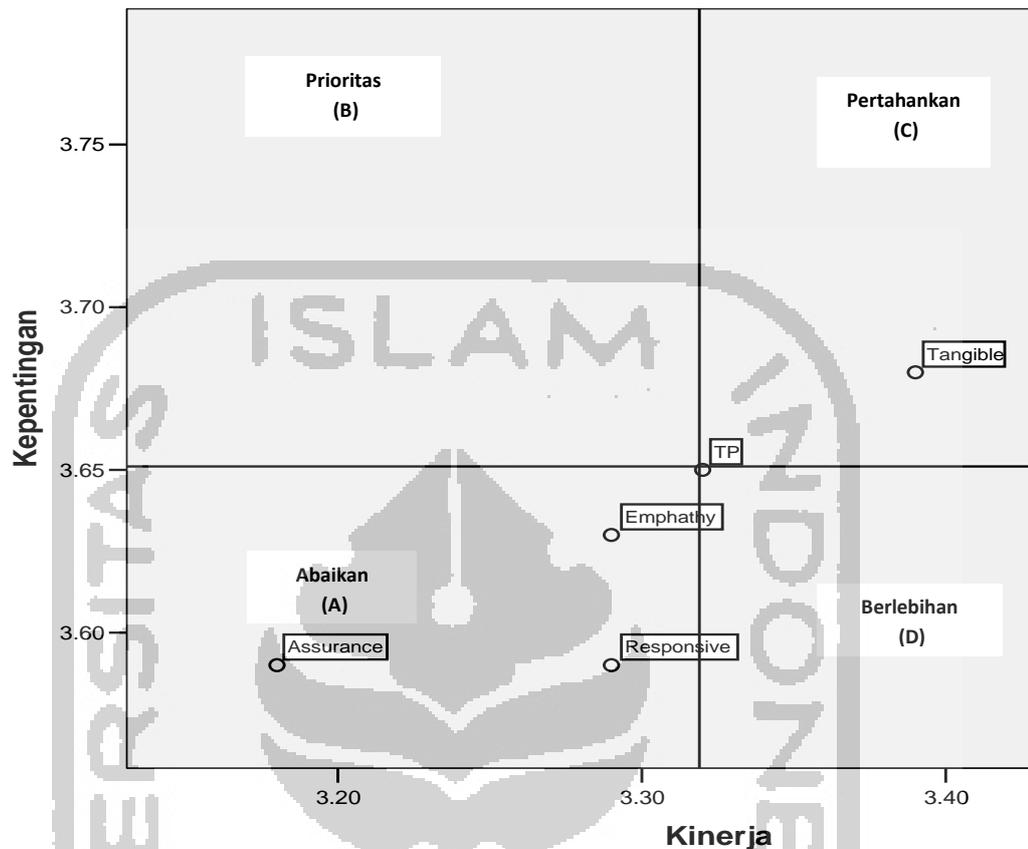
4.2.4.2. Analisis *Importance Performance* dengan Diagram Kartesius

Perhitungan rata-rata dari hasil kuesioner pada diagram kartesius dapat dilihat bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan Kereta Api Taksaka dengan kepentingan Penumpang Kereta Api Taksaka. Dimensi yang masuk pada Kuadran A (Abaikan), Kuadran B (Prioritas), Kuadran C (Pertahankan), Kuadran D (Berlebihan).

Tabel 4.14. Data Diagram Kartesius Dimensi Kinerja dengan Kepentingan

Dimensi	Kepentingan	Kinerja
X1.1	3,44	3,87
X1.2	3,60	3,77
X1.3	3,45	3,77
X1.4	3,38	3,71
Rata-rata <i>Reliability</i>	3,47	3,78
X2.1	3,33	3,56
X2.2	3,23	3,63
X2.3	3,30	3,59
Rata-rata <i>Responsiveness</i>	3,29	3,59
X3.1	3,34	3,61
X3.2	3,00	3,57
X3.3	3,19	3,60
Rata-rata <i>Assurance</i>	3,18	3,59
X4.1	2,91	3,32
X4.2	3,47	3,78
X4.3	3,37	3,71
X4.4	3,39	3,69
X4.5	3,28	3,63
Rata-rata <i>Emphathy</i>	3,29	3,63
X5.1	3,57	3,67
X5.2	3,42	3,68
X5.3	3,24	3,66
X5.4	3,39	3,70
Rata-rata <i>Tangibles</i>	3,40	3,68
Means	3,33	3,66

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.



Gambar 4.1
Diagram Cartesius Dimensi

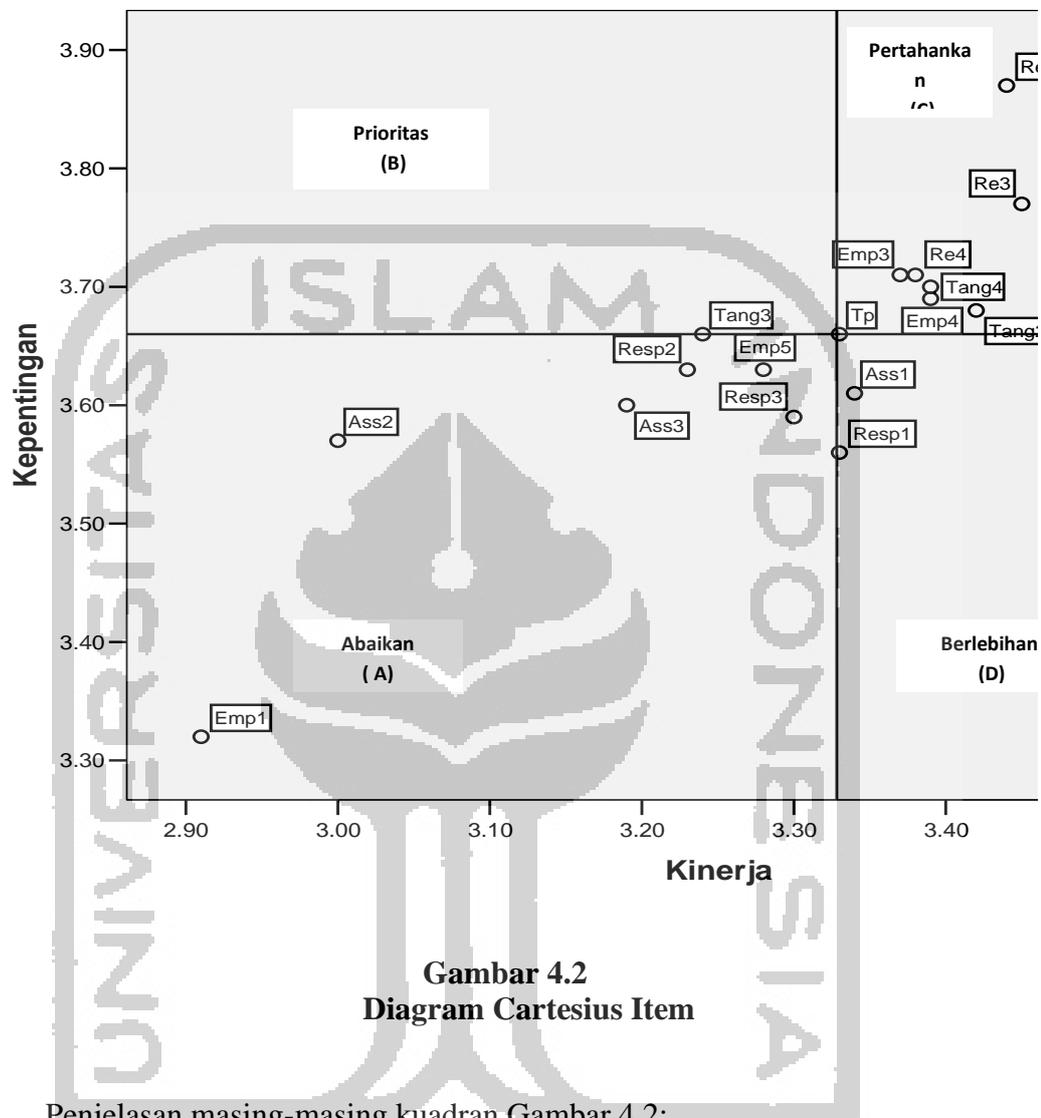
Penjelasan masing-masing kuadran Gambar 4.1:

Kuadran A : Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Daya Tanggap (*Responsivenessness*)

Kuadran B : -

Kuadran C : Keandalan (*Reliabiliy*) dan Bukti Fisik (*Tangibless*)

Kuadran D : -



Gambar 4.2
Diagram Cartesius Item

Penjelasan masing-masing kuadran Gambar 4.2:

Kuadran A:

Emp1 : Karyawan/petugas Kereta Api Taksaka menunjukkan perhatian secara individual kepada penumpang.

Emp5 : Karyawan/petugas mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang

Ass2 : Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang.

Ass3 : Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang.

Resp2 : Petugas Kereta Api Taksaka dengan sigap melayani keluhan penumpang.

Resp3 : Petugas Kereta Api Taksaka memberikan informasi yang lengkap pada penumpang.

Kuadran B:

Tang3 : Stasiun tempat keberangkatan Kereta Api Taksaka memiliki ruang tunggu yang nyaman.

Kuadran C:

Re1 : Ketepatan jadwal perjalanan Kereta Api Taksaka

Re2 : Penumpang merasa aman menggunakan jasa Kereta Api Taksaka.

Re3 : Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA

Re4 : Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan

Tang1 : Karyawan petugas Kereta Api Taksaka berpenampilan rapi.

Tang2 : Kereta Api Taksaka menyediakan fasilitas AC, dan TV yang baik.

Tang4 : Kereta Api Taksaka memiliki gerbong (jumlah kursi) yang mencukupi kebutuhan perjalanan.

Emp2 : Pelayanannya ramah dan sopan.

Emp3 : Petugas Kereta Api Taksaka memberikan kesan yang baik kepada penumpang.

Emp4 : Pelayanan yang tidak membedakan penumpang satu dengan penumpang lainnya.

Kuadran D:

Ass1 : Pengetahuan dan kecakapan petugas Kereta Api Taksaka yang baik dalam setiap bidangnya.

Resp1 : Petugas Kereta Api Taksaka dengan sigap melayani keluhan penumpang.

4.3. Pembahasan

Penumpang Kereta Api Taksaka tidak merasa puas dengan pelayanan Kereta Api Taksaka dalam kuadran A dan B dan Kereta Api Taksaka belum memprioritaskan (diabaikan) masing-masing indikator tersebut. Pengelolaannya yang harus optimal dalam memenuhi tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan dengan nilai kinerja/pelaksanaan. Dengan hasil dari kuadran A dan B yang diabaikan, secara substantif indikator-indikator tersebut bukan sekedar sebagai prioritas yang utama dengan pengoptimalan pengelolaan. Dalam penelitian ini didapat bahwa kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Api Taksaka dinilai oleh Penumpang Kereta Api Taksaka sudah dapat memuaskan Penumpang Kereta Api

Taksaka. Dalam penelitian ini didapat bahwa kinerja yang dilakukan oleh pihak Kereta Api Taksaka dinilai oleh Penumpang Kereta Api Taksaka tidak dapat memuaskan Penumpang Kereta Api Taksaka.

Pihak Kereta Api Taksaka sudah memprioritaskan indikator-indikator dalam kuadran C tersebut dan untuk dipertahankan prestasinya. Pada kuadran C ini bahwa Penumpang Kereta Api Taksaka merasa Sangat Puas dengan pelayanan yang dilakukan pihak Kereta Api Taksaka. Dengan demikian pihak Kereta Api Taksaka tidak hanya mempertahankan kinerjanya, tetapi juga harus meningkatkan lagi nilai yang terkandung dalam indikator-indikator menjadi optimal sehingga kepuasan Penumpang Kereta Api Taksaka juga bisa dioptimalkan. Hal ini secara riil dalam penelitian ini Kinerja Kereta Api Taksaka dalam memberikan pelayanannya kepada Penumpang Kereta Api Taksaka sudah baik dan penumpang Kereta Api Taksaka merasa Sangat Puas. Penumpang Kereta Api Taksaka merasa puas dengan pelayanan dalam kuadran C. Hal ini berarti bahwa meskipun pihak Kereta Api Taksaka menganggap bahwa indikator tersebut sebagai suatu item yang harus dikelola dengan prioritas tinggi dan pengelolaan atas butir tersebut harus optimal, karena item ini memiliki kepentingan yang tinggi dari sisi kosnumen. Hal ini secara riil dalam penelitian ini Kinerja Kereta Api Taksaka dinilai cukup memberikan rasa puas bagi Penumpang Kereta Api Taksaka dengan Kinerja yang diberikan.

Penumpang Kereta Api Taksaka merasa puas dengan pelayanan Kereta Api Taksaka dalam kuadran D. Dengan demikian secara substantif indikator tersebut mempunyai prioritas rendah dan dianggap berlebihan dalam pengelolaannya. Akan tetapi lebih baik lagi, jika sebagian perhatian dalam indikator-indikator pada

kuadran A yang menjadi prioritas utama dalam pengelolaannya. Hal ini secara riil dalam penelitian ini Kinerja Kereta Api Taksaka dinilai memberikan Kinerja yang memuaskan bagi para Penumpang Kereta Api Taksaka. Penumpang Kereta Api Taksaka dianggap merasa Sangat Puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kereta Api Taksaka melalui indikator tersebut. Indikator-indikator yang ada di kuadran D ini di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan pada tingkat kepentingan/kepentingan Penumpang Kereta Api Taksaka dan di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan pada tingkat Kinerja/pelaksanaan Kereta Api Taksaka. Dari hasil tersebut bahwa Penumpang Kereta Api Taksaka dianggap merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kereta Api Taksaka melalui indikator dalam kuadran D tersebut, meskipun item ini dianggap konsumen berlebihan dalam pengelolaannya.

