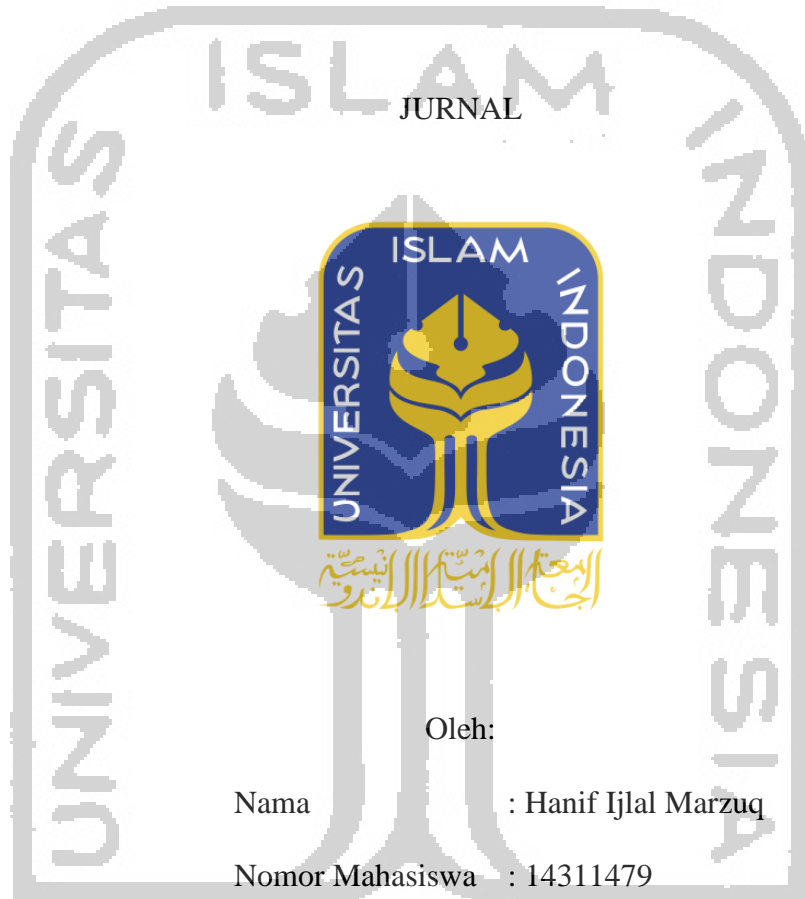


**EVALUASI KUALITAS LAYANAN KERETA API TAKSAKA
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**



Jurusan : Manajemen

Bidang : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS LAYANAN KERETA API TAKSAKA
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)

Nama : Hanif Ijlal Marzuq

Nomor Mahasiswa : 14311479


Jurusan : Manajemen

Bidang : Operasional

Yogyakarta, 12 Juli 2019

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing,


Nursya'bani Purnama S.E.,M.S.i

ABSTRAK

Evaluasi Kualitas Layanan Kereta Api Taksaka dengan Metode *Importance-Performance Analysis*

Hanif Ijlal Marzuq

Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen

Universitas Islam Indonesia

Jl. PrawiroKuat Condong Catur, Yogyakarta, Indonesia, 55584

14311479@students.uii.ac.id

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi kinerja Kereta Api Taksaka, untuk mengetahui tingkat kepentingan penumpang Kereta Api Taksaka, dan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan kepentingan penumpang Kereta Api Taksaka. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian penumpang Kereta Api Taksaka yang berjumlah 115 responden. Penelitian ini dilakukan di Stasiun Kereta Api Tugu Yogyakarta dan subjek yang diteliti adalah penumpang Kereta Api Taksaka. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui kebanyakan responden menilai *performance* pelayanan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sudah sangat memuaskan (mean 3,33). Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui kebanyakan responden menilai *importance* pelayanan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sangat tinggi (mean 3,66). Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui kebanyakan responden menilai *performance* dan *importance* pelayanan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* tidak sesuai (nilai kesesuaian 91%). Kualitas pelayanan Kereta Api Taksaka dari dimensi yang perlu ditingkatkan adalah jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

Kata kunci : Kinerja Pelayanan Jasa, *Importance*, *Performance*.

ABSTRACT

Evaluate the Service Quality of Taksaka Train with the Importance-Performance Analysis Method

Hanif Ijlal Marzuq

Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen

Universitas Islam Indonesia

Jl. PrawiroKuat Condong Catur, Yogyakarta, Indonesia, 55584

14311479@students.uii.ac.id

The purpose of this study was to determine the performance evaluation of the Taksaka Train, to determine the level of interest of Taksaka Railroad passengers, and to determine the level of compatibility between the level of performance with the interests of Taksaka Railroad passengers. In this study, the sample taken was some of the Taksaka Train passengers who numbered 115 respondents. This research was conducted at Yogyakarta Tugu Railway Station and the subjects studied were Taksaka Train passengers. The analytical tool in this study uses the Importance Performance Analysis Method. The results of the Importance Performance Analysis analysis found that most respondents rated the service performance of PT. KAI, especially the Taksaka Train, in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible are very satisfying (mean 3.33). The results of the Importance Performance Analysis analysis revealed that most respondents rated the importance of PT. KAI, especially the Taksaka Railway, which is viewed from the aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility is very high (mean 3.66). The results of the Importance Performance Analysis analysis found that most respondents rated the performance and importance of PT. KAI, in particular the Taksaka Railway, which is viewed from the aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible are not appropriate (91% conformity value). The quality of Taksaka Railroad services from dimensions that need to be improved are assurance, empathy, and responsiveness.

Keywords: Performance Services, Importance, Performance.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraph 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Pemerintahan yang baik cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula. Sebaliknya, pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak akan terselenggara dengan baik.

Berkaitan dengan terselenggaranya fungsi pelayanan publik, *trend* terkini yang telah diterapkan oleh industri transportasi adalah penggunaan moda kereta api. Kereta api sebagai sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Dengan demikian kereta api hanya dapat bergerak/berjalan pada lintasan/jaringan rel yang sesuai dengan peruntukannya, hal ini menjadi keunggulannya karena tidak terganggu dengan lalu lintas lainnya, tetapi dilain pihak menjadikan kereta api menjadi angkutan yang tidak fleksibel karena jaringannya terbatas. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta api atau gerbong tersebut berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar. Untuk angkutan barang dalam jumlah yang besar dapat digunakan rangkaian lebih dari 50 kereta yang ditarik dan/atau didorong dengan beberapa buah lokomotif.

Kereta api merupakan angkutan yang efisien untuk jumlah penumpang yang tinggi sehingga sangat cocok untuk angkutan massal kereta api perkotaan pada koridor yang padat, tetapi juga digunakan untuk angkutan penumpang jarak menengah sampai dengan 3 atau 4 jam perjalanan ataupun untuk angkutan barang dalam jumlah yang besar dalam bentuk curah, seperti untuk angkutan batu bara. Karena sifatnya sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antarnegara.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa adalah perusahaan transportasi. Dalam era pembangunan dimana tingkat perekonomian yang semakin meningkat, maka semakin banyak orang yang melakukan perjalanan baik untuk keperluan bisnis, pribadi, maupun wisata. Saat ini Industri transportasi jalur darat masih menjadi favorit dari kebanyakan masyarakat di Indonesia sampai saat ini, banyak faktor yang mempengaruhi masih menjadi primadonanya angkutan darat di mata para penikmat moda transportasi umum di tanah air. Saat ini, persaingan di bidang usaha produk maupun jasa semakin ketat. Sehingga mau

tidak mau hal ini menuntut usaha lebih dari setiap perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas mutu produk ataupun jasanya, serta diuntut untuk dapat memformulasikan suatu strategi dalam menyikapi persaingan tersebut sehingga perusahaan mampu unggul dan bertahan dalam persaingan. Hal ini tidak terkecuali dalam bisnis transportasi angkutan darat.

Layaknya perusahaan jasa, maka produk utama PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah pelayanan, dengan kata lain PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menawarkan jaminan kepuasan dari pelayanan yang dilakukan terhadap konsumen, dengan segenap sumber daya yang dimilikinya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen pengguna jasa Kereta Api, tetapi dalam kenyataannya masih banyak keluhan yang datang dari konsumen terhadap jasa yang diberikan. Keluhan-keluhan tersebut sangatlah beralasan karena pada kenyataannya pelayanan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) masih banyak kekurangan salah satu cermin buruknya pelayanan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu pada akhir-akhir ini sering terjadinya kecelakaan kereta api. Padahal tujuan utama dari sistem transportasi pada umumnya adalah keselamatan angkutan, tidak terkecuali transportasi jalan rel, dalam pengoperasiannya sangat mengutamakan keselamatan dari angkutan tersebut. Dengan terjadinya berbagai kecelakaan tersebut banyak sorotan tajam masyarakat yang diarahkan ke PT. Kereta Api Indonesia (Persero) saat ini. Adanya komentar-komentar sinis dari masyarakat mencerminkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) semakin berkurang.

Penelitian ini dilakukan pada 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.

Dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan *Importance-Performance Analisis* yang diukur dengan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk., (Tjiptono, 2008) yaitu (1) *reability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (2) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (3) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, (4) *emphaty* (empati),

meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi, dan (5) *tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui evaluasi kinerja Kereta Api Taksaka.
2. Untuk mengetahui tingkat kepentingan penumpang Kereta Api Taksaka.
3. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan kepentingan penumpang Kereta Api Taksaka.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kereta Api Taksaka dari dimensi yang perlu ditingkatkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian Hengartiasto & Satya (2012) berjudul "*Argo Parahyangan Train Service Quality Improvement*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan usulan implementasi kualitas layanan PT Kereta Api Indonesia dan implementasi rencana dan program untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan saran yang diberikan volume penumpang Argo Parahyangan diharapkan berada di depan dan mendapatkan profit tinggi. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian ini di PT KAI bukan fokus dalam pengembangan manajemen karena terlalu banyak kereta api, pendidikan pejabat masih rendah, investasi dalam pengembangan kereta api masih kurang, promosi kurang.

Landasan Teori

Konsep *Importance-Performance*

Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Latu and Everett, 2000). *Importance Performance Analysis* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. *Importance Performance Analysis* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Importance Performance Analysis menggabungkan pengukuran kesesuaian faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi. Dalam penelitian ini ada dua buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana X merupakan skor penilaian kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan skor penilaian kepentingan konsumen. X (kepentingan) lebih besar atau sama besar dari Y (kinerja) maka konsumen puas tetapi apabila lebih kecil, maka konsumen tidak puas. *Importance Performance*

Analysis menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian penumpang Kereta Api Taksaka yang berjumlah 115 responden. Penelitian ini dilakukan di Stasiun Kereta Api Tugu Yogyakarta dan subjek yang diteliti adalah penumpang Kereta Api Taksaka. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

Definisi Operasional Variabel

Parasuraman, dkk., (Tjiptono, 1997) mengungkapkan untuk menilai *performance* dan *importance* dengan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen :

- 1). Keandalan (*Reliability*)
- 2). Tanggapan (*Responsiveness*)
- 3). Keyakinan (*Assurance*)
- 4). Empati (*Empaty*)
- 5). Berwujud (*Tangible*)

Metode Analisis Data

Analisis Deskripsi Variabel

Analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah analisis deskripsi variabel penelitian yang menggambarkan jawaban atau penilaian dari responden atas kuesioner yang diberikan dan distribusi frekuensi responden.

Analisis Kinerja dan Kepentingan (*Importance Performance Analysis*)

Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Latu and Everett, 2000). *Importance Performance Analysis* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

HASIL ANALISIS

1. Analisis Tingkat Kesesuaian Item dan Dimensi Kinerja dengan Kepentingan

Tabel 1
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
Means	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.

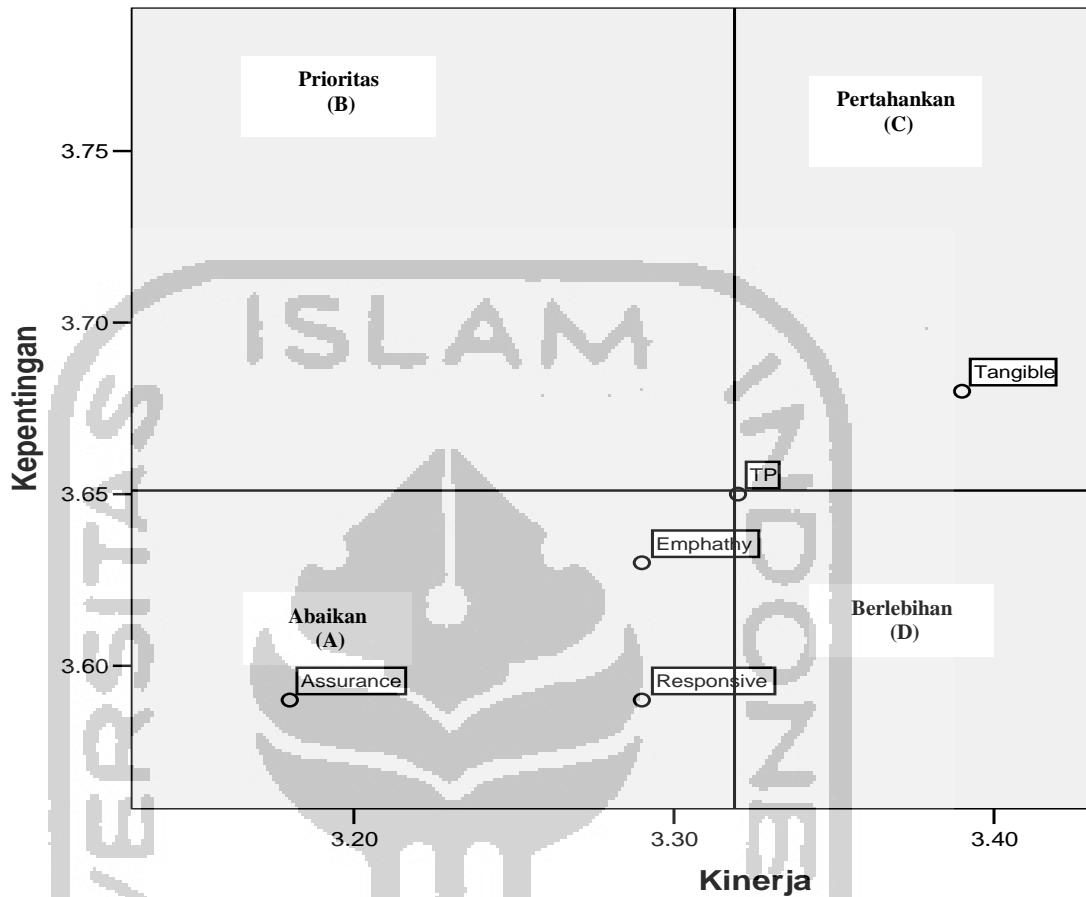
2. Analisis *Importance Performance* dengan Diagram Kartesius

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 2
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 1
Diagram Cartesius Dimensi

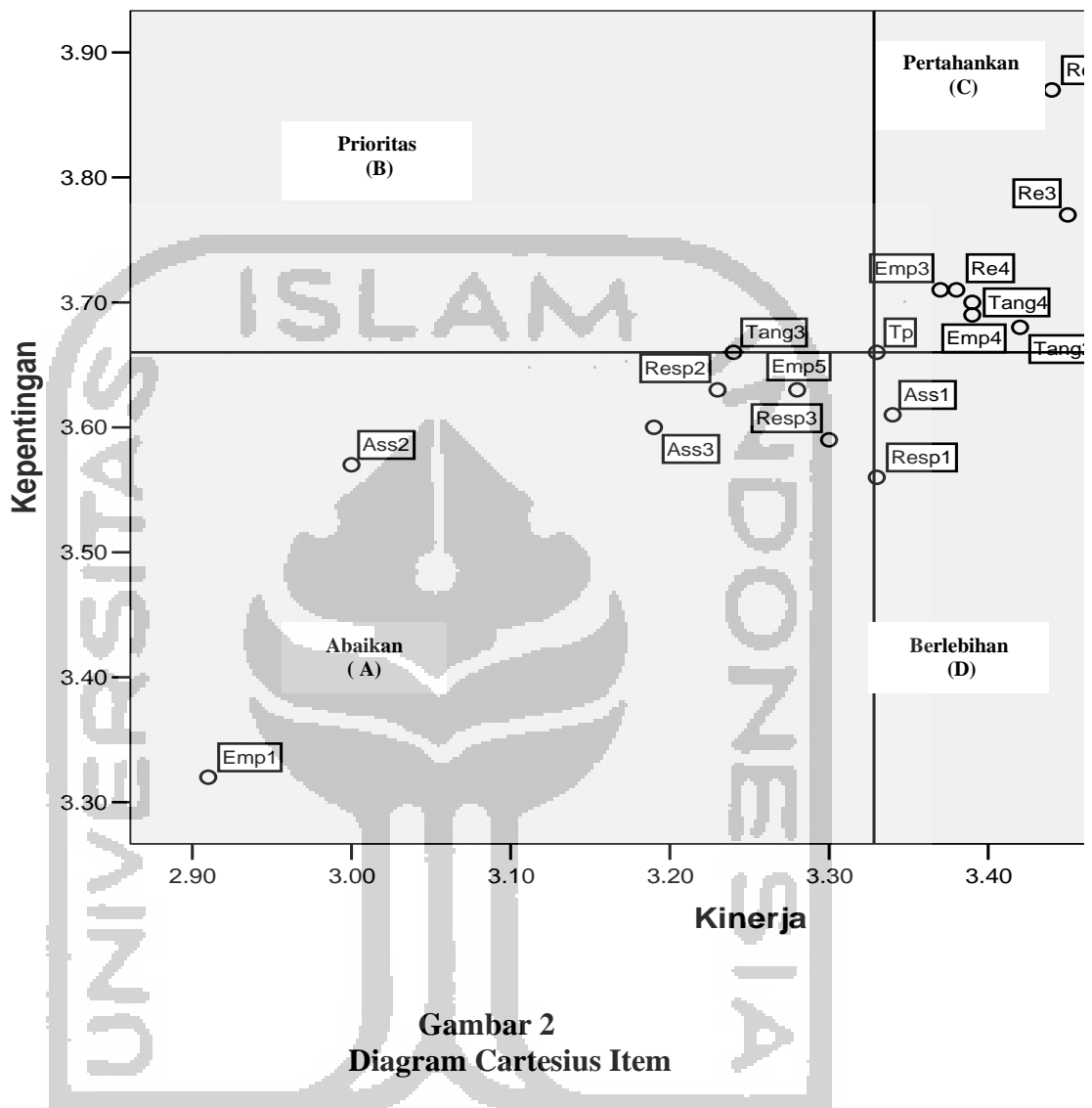
Penjelasan masing-masing kuadran Gambar 1:

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

Kuadran B :-

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

Kuadran D :-



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.

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.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui kebanyakan responden menilai *perpormance* pelayanan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sudah sangat memuaskan (mean 3,33).
2. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui kebanyakan responden menilai *importance* pelayanan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sangat tinggi (mean 3,66).
3. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui kebanyakan responden menilai *perpormance* dan *importance* pelayanan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* tidak sesuai (nilai kesesuaian 91%).
4. Kualitas pelayanan Kereta Api Taksaka dari dimensi yang perlu ditingkatkan adalah jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

Saran

1. Disarankan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka meningkatkan atau memprioritaskan pengelolaan aspek pada kuadran A dan B PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yaitu:
 1. Karyawan/petugas Kereta Api Taksaka menunjukkan perhatian secara individual kepada penumpang.
 2. Karyawan/petugas mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang
 3. Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang.
 4. Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang.
 5. Petugas Kereta Api Taksaka dengan sigap melayani keluhan penumpang.
 6. Petugas Kereta Api Taksaka memberikan informasi yang lengkap pada penumpang.
 7. Stasiun tempat keberangkatan Kereta Api Taksaka memiliki ruang tunggu yang nyaman.
2. Disarankan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka lebih mempertahankan atau mengoptimalkan pengelolaan aspek pada kuadran C PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yaitu:
 - a. Aspek keamanan di maskapai terjamin.
 - b. Ketepatan jadwal perjalanan Kereta Api Taksaka
 - c. Penumpang merasa aman menggunakan jasa Kereta Api Taksaka.
 - d. Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA
 - e. Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan
 - f. Karyawan petugas Kereta Api Taksaka berpenampilan rapi.
 - g. Kereta Api Taksaka menyediakan fasilitas AC, dan TV yang baik.
 - h. Kereta Api Taksaka memiliki gerbong (jumlah kursi) yang mencukupi kebutuhan perjalanan.
 - i. Pelayanannya ramah dan sopan.
 - j. Petugas Kereta Api Taksaka memberikan kesan yang baik kepada penumpang.
 - k. Pelayanan yang tidak membedakan penumpang satu dengan penumpang lainnya.
2. Disarankan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka mengurangi pengelolaan pada aspek kuadran D (Berlebihan) PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka yaitu:
 - a. Pengetahuan dan kecakapan petugas Kereta Api Taksaka yang baik dalam setiap bidangnya.
 - b. Petugas Kereta Api Taksaka dengan sigap melayani keluhan penumpang.Dengan demikian, maka PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka dapat lebih mampu memberikan rasa pelayanan yang lebih memuaskan pelanggan PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka atas kenyataan atau kinerja yang diberikan oleh PT. KAI khususnya Kereta Api Taksaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahari, Nur Alyssa Saharul, Shamsul Rosli, Amiza Suliana, Maniam, Vignishwar, & Aziz Zulkufli. (2017). *Service Quality on Train Services in Kuala Lumpur*. In: *Symposium on Technology Management & Logistics (STML-Go Green)*. Universiti Utara Malaysia Sintok Malaysia.
- Chang, Yu, Hsiu-Chen Chang, & Gow-Liang Huang. (2006). A Study of Service Quality. Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry. *The Journal of Academy of Business*. Cambridge. Vol.9(1).
- Daft, Richard L. (2012). *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gaspersz, Vincent. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer, Jay & Barry Render. (2011). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, Subagio & Robin Saputra. (2012). Perceived Service Quality. Perceived Value, Satisfaction, dan Image terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.7(1):42-52.
- Henggartiasto, Yohanes De Deo Tedo, & Satya Aditya Wibowo. (2012). Argo Parahyangan Train Service Quality Improvement. *The Indonesian Journal Of Business Administration*. Vol.1(10):720-730.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kusumaningrum, Asteria Elanda Kusumaningrum, & J. Asfirotun. (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja PT. Kereta Api (Persero). *Proceeding PESAT Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur, & Teknik Sipil*. Vol.5(1):350-357.
- Latu, Tavite M., & Andre M. Everett. (2000). Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches, Departement of Conservation, Wellington, New Zealand.
- Magal, S.R. & N.M. Lavenburg. (2005). Using Importance-Performance Analysis to Evaluate E-business Strategies among Small Businesses, In the

- Proceedings of the 38th Hawaii. *International Conference on System Sciences*. pp:1-10.
- Martilla, John A., & John C. James. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. Vol.41(1):77-82.
- Mintzberg, Henry. (2007). *Tracking Strategies: Toward a General Theory*. New York: Oxford University Press Inc.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Muda, Yosef Norbertus Tembu. (2014). Tinjauan Teknis Pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere. *Astikel*. UAJY Yogyakarta.
- Prasetya, Hery & Fitri Lukiasuti. (2009). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Medpress.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Resohadiprodjo, Sukanto & Indriyo Gitosudarmo. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Santoso. Singgih. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Setyaningsih, Ika & Renaningsih (2013). Persepsi dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Prameks. *Simposium Nasional RAPI IX*. Jurusan Teknik Sipil. Fakultas Teknik. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Stevenson. (2011). *Operation Management*. New York: McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Umami, Restu, Fidel Miro, & Tomi Eriawan. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Moda Transportasi Kereta Api Koridor Kota Padang – Kota Pariaman. *Naskah Publikasi Penelitian*. Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Bung Hatta. Padang
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Diperoleh pada tanggal 27 Juni 2019 di:

https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_api_Taksaka

Diperoleh pada tanggal 27 Juni 2019 di: <https://kereta.id/informasi-dan-jadwal-kereta-api-taksaka/>

