

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



Disusun Oleh :

Nama : Hanif Ijlal Marzuq

Nomor Mahasiswa : 14311479

Jurusan : Manajemen

Bidang : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

**Evaluasi Kualitas Layanan Kereta Api Taksaka dengan metode Importance
Performance Analysis (IPA)**

SKRIPSI

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen pada
Fakultas Ekonomi UII**

Disusun Oleh :

Nama : Hanif Ijlal Marzuq

NIM : 14311479

Jurusan : Manajemen

Bidang : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjananya di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 12 Juli 2019

Penulis,



Hanif Ijlal Marzuq

LEMBAR PENGESAHAN

Evaluasi Kualitas Layanan Kereta Api Taksaka dengan metode Importance
Performance Analysis (IPA)

Nama : Hanif Ijfal Marzuq
Nomor mahasiswa : 14311479
Jurusan : Manajemen
Bidang : Operasional

Yogyakarta, 12 Juli 2019

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing,


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

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

EVALUASI KUALITAS LAYANAN KERETA API TAKSAKA DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Disusun Oleh : HANIF IJLAL MARZUQ

Nomor Mahasiswa : 14311479

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada hari Kamis, tanggal: 17 Oktober 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Nursya'bani Purnama, SE., M.Si.

Penguji : Dessy Isfianadewi, Dr., SE., MM.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Tika Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.



Karya ini untuk semua teman-teman yang membaca

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

MOTTO :

“Suro Diro Joyodiningrat Lebur Dening Pangastuti”

Segala bentuk keras hati, picik, angkara murka hanya bisa di kalahkan dengan sikap bijak, lembut hati & sabar.

" Man lam yadzuq dzulla at ta'alumu saa'atan. Tajarro'a dzulla al jahli thula hayaatihi. "

(Barangsiapa belum merasakan susahnya menuntut ilmu barang sejenak. Ia akan merasakan hinanya kebodohan seumur hidupnya)

"Lebih baik jadi kepala ikan teri daripada jadi ekor ikan paus"

Lebih baik jadi rakyat tapi merdeka daripada jadi presiden tapi cuma boneka.



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.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT sang pencipta alam semesta yang telah memberikan rahmat dan karunianya. Tak lupa shalawat dan salam dihaturkan untuk Nabi Muhammad SAW. Dalam penulisan dan pembuatan skripsi ini tidak sedikit hambatan. Namun alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian berjudul “EVALUASI KUALITAS LAYANAN KERETA API TAKSAKA DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”

Dengan sangat rendah hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT. Memberikan penulis kemudahan dan kekuatan selama proses pengerjakan skripsi.
2. Nabi Muhammad SAW yang membawa umat-Nya menjadi umat yang berilmu pengetahuan.
3. Ayah Suyoko S.E, Ibunda Septi Kuswarini yang selalu memberi motivasi, atas segala dukungan dan doanya yang tak henti.
4. Bapak Nursya'bani Purnama S.E.,M.S.i. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sangat baik memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Hanifah Putri Labibah & Hanifah Shafa Quratul'Ain adik kandung saya.
6. Teman Teman Apartemen A52A (Reza, Panji, Juanda, Reza, Yogi, Panjul, Fandi).
7. Mas Yusuf Sugiarto yang memberi dukungan untuk mengerjakan skripsi.

8. Teman-teman Purwokerto yg kuliah di Jogja (Fahmi Reza, Hamid Cahyo, Asrul Ibnu, Hafid Awaluddin, Ari Satrio, Hafizh Prasetyo) yang memberikan dukungan penuh.
9. Semua teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
10. Semua Responden peneliti dan pihak pihak lain yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam memperlancar penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari apabila skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis dengan sangat terbuka menerima kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas ini bisa memberikan manfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi kita semua, Amin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 12 Juli 2019

Penulis,



Hanif Ijlal Marzuq

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I – PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II – TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Operasional Perusahaan Jasa.....	8
2.1.2 Kinerja Pelayanan Sektor Publik	12
2.1.3 Dimensi Pelayanan Jasa.....	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.5 Importance Performance Analysis	19
2.2 Penelitian Terdahulu	23

BAB III – METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	27
3.2 Definisi Operasi Variabel	27
3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1.1 Data Primer	28
3.3.1.2 Data Sekunder	29
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	30
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.4.4 Penentuan Jumlah Sampel	30
3.5 Pengukuran Variabel	31

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Variabel	33
3.6.1 Uji Validitas	33
3.6.2 Uji Reliabilitas	33
3.7 Metode Analisis Data	34
3.7.1 Analisis Deskripsi Variabel	34
3.7.2 Analisis Kinerja dan Kepentingan (IPA)	34

BAB IV – HASIL ANALISIS DATA PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan Kereta Api Taksaka	39
4.2 Analisis Data.....	41
4.2.1 Profil Responden.....	41
4.2.2.1 Jenis Kelamin	41
4.2.2.2 Pendidikan	42
4.2.2.3 Pekerjaan.....	42
4.2.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	44
4.2.3 Deskripsi Kinerja dan Kepentingan.....	46
4.2.4 Analisis Importance Performance Analysis.....	50
4.2.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Terhadap Kepentingan.....	50
4.2.4.2 Analisis Importance Performance dengan Diagram Kartesius	52
4.3 Pembahasan.....	56

BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 59

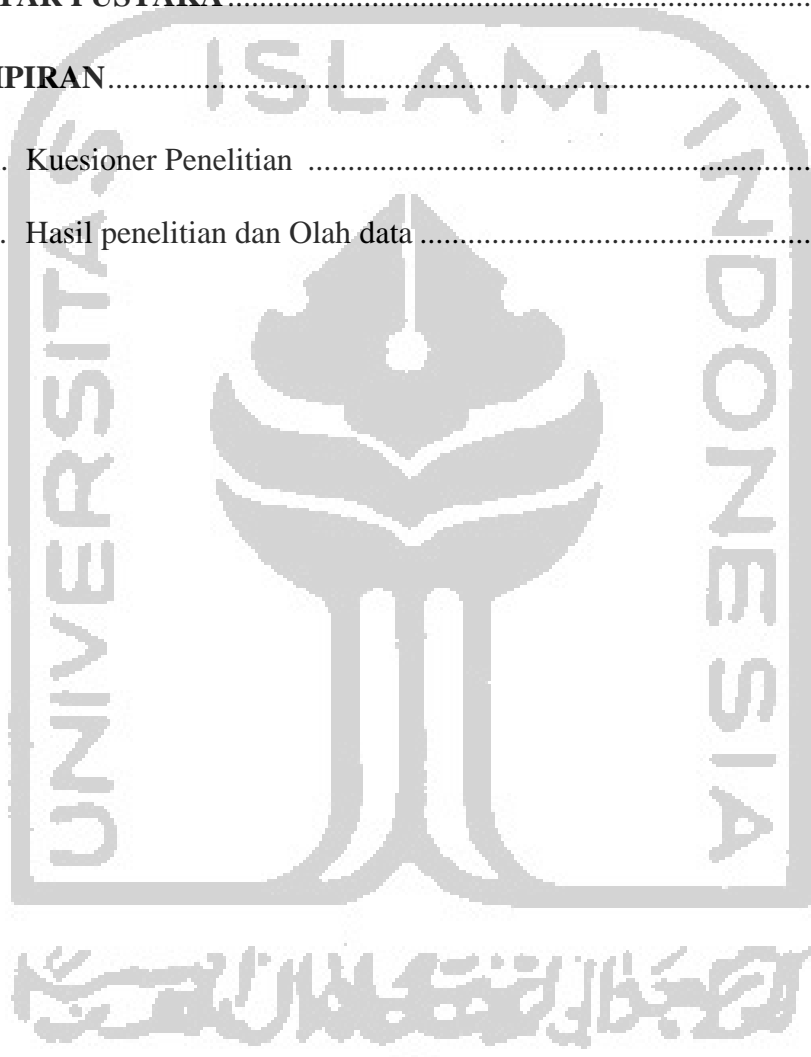
5.2 Saran 60

DAFTAR PUSTAKA 62

LAMPIRAN 64

A. Kuesioner Penelitian 65

B. Hasil penelitian dan Olah data 71

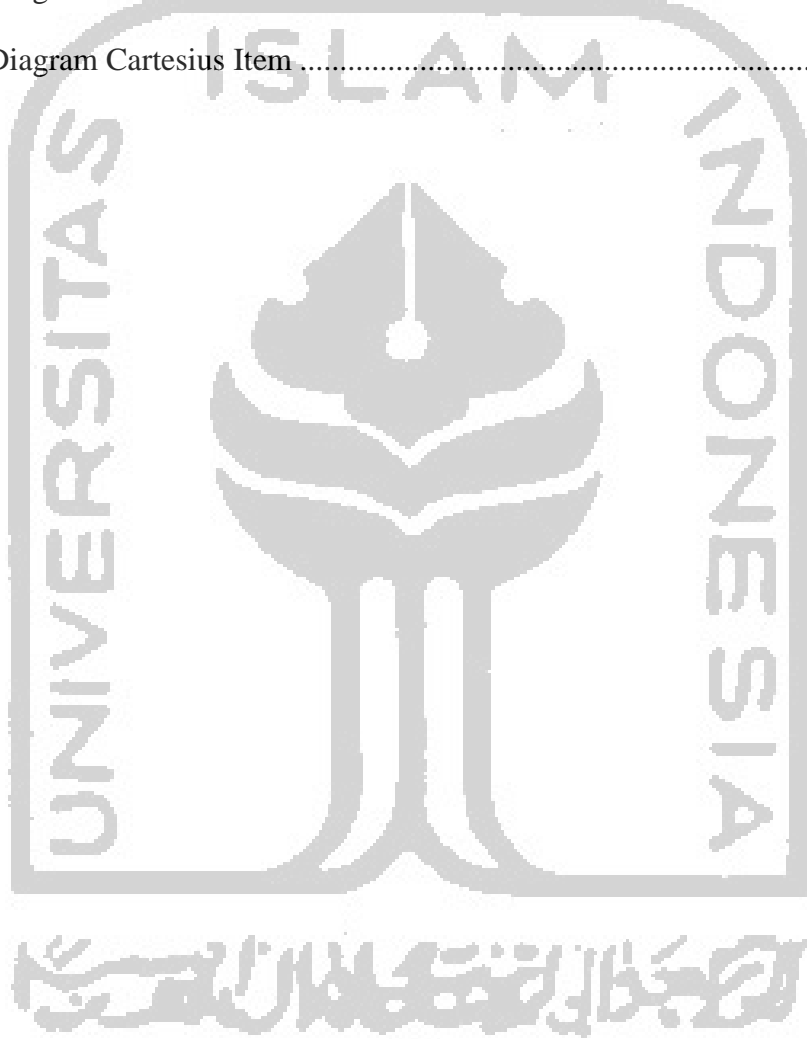


DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.2: Penelitian Terdahulu	23
3.1: Skala Likert Penelitian	31
3.2: Internal Skala Penelitian	32
4.1: Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2: Kasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
4.3: Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.4: Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kinerja.....	44
4.5: Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kepentingan.....	45
4.6: Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.7: Kriteria Analisis Gap	46
4.8: Analisis Gap Dimensi Reliability	46
4.9: Analisis Gap Dimensi Responsiveness.....	47
4.10: Analisis Gap Dimensi Assurance.....	48
4.11: Analisis Gap Dimensi Empathy.....	48
4.12: Analisis Gap Dimensi Tangibles.....	49
4.13: Tingkat Kesesuaian Item dan Dimensi Kinerja dengan Kepentingan	50
4.14: Data Diagram Kartesius Dimensi Kinerja dengan Kepentingan	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1: Matrik Importance Performance Analysis	36
4.1: Diagram Cartesius Dimensi	53
4.2: Diagram Cartesius Item	54



DAFTAR LAMPIRAN

Gambar	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	65
2. Hasil penelitian dan Olah data	71



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. 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 (dirangkaian 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 dituntut 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 ([https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta api Taksaka](https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_api_Taksaka)., diakses 27 Juni 2019). 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 (<https://kereta.id/informasi-dan-jadwal-kereta-api-taksaka/>., diakses 27 Juni 2019).

Dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan *Importance-Performance Analisis* yang diukur dengan 5 (lima) dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.*, (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.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tingkat kinerja pada kereta api Taksaka dengan judul “**Evaluasi Kualitas Pelayanan Kereta Api Taksaka dengan Metode *Importance-Performance Analisis*”**”.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

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

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

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.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti. Dengan penelitian diharapkan dapat mendapatkan pengetahuan teoritis dan pengalaman praktis di dunia bisnis yang nyata.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan

Penelitian dapat dijadikan sumber informasi untuk bahan pertimbangan bagi Kereta Api Taksaka (PT. KAI) untuk menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai peningkatan kualitas jasa sesuai yang diinginkan oleh penumpang demi meningkatkan keuntungan perusahaan.

b. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Manajemen Operasional Perusahaan Jasa

Berdasarkan buku “*Operation Management*”, Stevenson (2011), *operation* adalah bagian dari organisasi bisnis yang bertugas untuk memproduksi barang atau jasa. Barang merupakan peralatan fisik yang mencakup bahan mentah, *parts*, *subassemblies* seperti *motherboards* yang merupakan bagian dari komputer, dan produk akhir seperti telepon genggam. Sedangkan jasa adalah aktifitas yang memberikan kombinasi nilai dari waktu, lokasi dan nilai psikologis. Sedangkan manajemen operasi adalah sistem atau proses manajemen yang menciptakan barang atau memberikan jasa. Pendapat lain dari Daft (2012) dalam bukunya “*Era Baru Manajemen*”, manajemen operasi adalah bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang atau jasa dengan menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah masalah produksi.

Di dalam suatu organisasi bisnis membutuhkan 3 (tiga) fungsi dasar untuk berjalan yaitu keuangan/*finance*, pemasaran/*marketing*, operasi, seperti yang diketahui dari pernyataan sebelumnya operasional berfungsi untuk memproduksi sebuah produk bisa berupa jasa atau barang, namun tetap membutuhkan bantuan dari fungsi organisasi lain seperti fungsi keuangan untuk pendanaan dan analisa

investasi, atau pemasaran untuk menilai kebutuhan dari pelanggan (Heizer & Barry, 2011).

Tujuan dan fungsi dari pengaplikasian ilmu manajemen operasi yaitu adalah:

1. Pemasaran yang menghasilkan permintaan, paling tidak, menerima pemesanan untuk sebuah barang dan jasa (tidak akan ada aktivitas, jika tidak ada penjualan)
2. Produksi/operasi yang menghasilkan produk
3. Keuangan atau akuntansi yang mengawasi sehat tidaknya sebuah organisasi, membayar tagihan, dan mengumpulkan uang.

Dalam melaksanakan kinerja suatu perusahaan diperlukan suatu manajemen yang berguna untuk menerapkan keputusan-keputusan dalam upaya pengaturan dan pengkoordinasian penggunaan sumber daya dari kegiatan kinerja yang dikenal sebagai manajemen kinerja atau manajemen operasi. Melalui kegiatan operasi, segala sumber daya masukan perusahaan diintegrasikan untuk menghasilkan keluaran yang memiliki nilai tambah. Produk yang dihasilkan dapat berupa barang akhir, barang setengah jadi, atau jasa. Kegiatan operasi merupakan kegiatan kompleks, yang mencakup tidak saja pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam mengkoordinasikan berbagai kegiatan dalam mencapai tujuan operasi, tetapi juga mencakup kegiatan teknis untuk menghasilkan suatu produk atau jasa yang memenuhi spesifikasi yang diinginkan. Kegiatan untuk meningkatkan kegunaan barang dan jasa sering dikenal sebagai kegiatan mentransformasikan masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*), hal tersebut tidak dapat dilakukan sendiri tanpa bantuan orang lain, dengan demikian dibutuhkan kegiatan manajemen (Yamit, 2001).

Kegiatan manajemen ini sangat dibutuhkan untuk mengatur dan mengkoordinasikan faktor-faktor kinerja yang berupa *money, man, machine, method, market*, dan *management*. Semua ini saling terkait dan dapat meningkatkan kegunaan barang dan jasa secara efektif dan efisien, serta dengan mengantisipasi perkembangan teknologi dan kebutuhan konsumen di masa yang akan datang. Oleh karena itu, pengetahuan yang baik tentang manajemen operasi perlu dimiliki oleh semua pihak yang terlibat langsung dalam kegiatan proses kinerja. Dalam kegiatannya manajemen operasi tidak hanya menyangkut *manufacturing* berbagai barang, tetapi juga berkaitan dengan kinerja jasa. Dalam organisasi yang tidak menghasilkan produk atau jasa secara fisik, banyak juga organisasi-organisasi yang menyediakan berbagai bentuk produk atau jasa usaha dalam bidang jasa, misalnya bisnis perhotelan, perbankan, asuransi, ataupun perusahaan transportasi.

Manajemen kinerja yang telah banyak dipakai sebelumnya, dipandang kurang mencakup seluruh kegiatan sistem-sistem produktif dalam masyarakat ekonomi kita. Karena kadang-kadang kinerja diartikan sebagai kegiatan untuk menghasilkan barang. Bahkan banyak yang menganggap bahwa kinerja itu hanya kegiatan menghasilkan barang untuk mencari laba. Ini merupakan pengertian yang sempit sebab kinerja seharusnya tidak hanya kegiatan untuk menghasilkan barang, tetapi juga dapat menghasilkan jasa, dan juga dapat dilakukan oleh lembaga yang tidak mencari laba. Oleh karena itu, diperlukan suatu istilah yang lebih tepat dan mempunyai cakupan luas, yaitu mengenai manajemen operasi.

Manajemen operasi adalah semua usaha yang mengkoordinasikan dan memanfaatkan sumber daya atau faktor-faktor kinerja seperti bahan mentah, tenaga kerja, energi, modal dan informasi yang ada dan dimiliki oleh perusahaan. Kemudian melalui proses transformasi, masukan-masukan atau input-input diubah menjadi output yaitu berupa produk barang atau jasa, serta suatu pengambilan keputusan mengenai pengelolaan yang optimal dengan penggunaan faktor-faktor kinerja dalam proses transformasi input menjadi output atau jasa yang ditentukan oleh organisasi (Resohadiprodjo & Indriyo, 2008). Manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Kegiatan yang menghasilkan barang dan jasa dan jasa berlangsung di semua organisasi atau perusahaan. Sedangkan menurut Fogarty yang dikutip Hery Prasetya dan Fitri Lukiastuti, bahwa manajemen operasi adalah suatu proses yang secara berkesinambungan (kontinu) dan efektif menggunakan fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan (Prasetya & Fitri, 2009).

Pentingnya manajemen operasional. Dalam lingkungan operasional, untuk mencapai dan mempertahankan keunggulan kompetitif bukanlah tugas yang mudah. Ada tiga strategi yang memberikan kesempatan untuk manajer operasi untuk mencapai keunggulan kompetitif (Heizer & Barry, 2011), seperti:

1. Diferensiasi yang dimaksud adalah benar-benar membedakan produk atau jasa dari perusahaan lain sehingga pelanggan melihatnya sebagai nilai tambah dari produk. Diferensiasi berkaitan dengan memberikan keunikan yang sulit untuk ditiru oleh perusahaan lain.

2. *Low Cost Leadership* diperlukan untuk mencapai nilai maksimal seperti yang didefinisikan oleh pelanggan. Perusahaan menyediakan produk atau jasa dengan biaya yang lebih rendah yang menghasilkan produk atau jasa dengan harga yang lebih rendah dari pesaing lainnya.
3. Respon adalah seluruh nilai yang terkait dengan pengembangan produk dan pengiriman yang tepat waktu.

2.1.2. Kinerja Pelayanan Sektor Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh organisasi publik maupun swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih dalam Hardiyansyah, 2011).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan kerja sama oleh beberapa organisasi publik lainnya. Kerjasama tersebut yaitu *inter governmental agreement*. Menurut Suwitri (Sri *et al.*, 2005) *intergovernmental agreement*, pelayanan ini dilakukan dengan pengaturan bahwa organisasi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam mengatur dan memproduksi barang

layanan ini dapat menunjukkan atau menyerahkan pada organisasi pemerintah yang lain, baik untuk penyelenggaraannya maupun untuk penyediaan atau produksi pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat saja mengalami hambatan yang dapat menjadi faktor penyebab kegagalan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang gagal adalah pelayanan yang tidak dapat memberikan hasil sesuai dengan harapan masyarakat dan dimata penggunanya pelayanan tersebut tidak baik. Terdapat dua tipe kegagalan pelayanan menurut Boyne (2008) pertama, kegagalan terjadi ketika organisasi mem-berikan hasil yang rendah. Tipe kedua, kegagalan terjadi ketika organisasi memberi pelayanan dalam cara yang dianggap sebagai tidak *legitimate*.

Buruknya pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat selama ini menurut Moenir (2010) dikarenakan adanya kendala waktu tempat, biaya dan aparat itu sendiri. Terdapat beberapa faktor penyebab terjadinya pelayanan publik yang kurang memadai disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut Moenir (2010):

- a. Kurang adanya kesadaran terhadap kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.

- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

2.1.3. Dimensi Pelayanan Jasa

Menurut Parasuraman *et al.*, (Tjiptono, 2008) pelayanan jasa diukur dengan lima dimensi, yaitu: *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (reponsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, keesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan jasa dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka pelayanan jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik buruknya pelayanan jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas 3 (tiga) komponen utama (Tjiptono, 2008) yaitu :

- a. *Technical quality*, yaitu yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasunarma, *technical quality* dapat diperinci menjadi:
 - 1) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, contohnya adalah harga.
 - 2) *Experience quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan setelah membeli atau menggunakan jasa, contohnya adalah ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, kerapihan hasil.
 - 3) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sulit dievaluasi pelanggan meskipun telah menggunakan suatu jasa, contohnya adalah kualitas suatu operasi jantung
- b. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian suatu jasa.

- c. *Corporate image*, yaitu profil, reputasi citra umum perusahaan dan daya tarik suatu perusahaan.

2.1.4. Kepuasan Pelanggan

Setiap perusahaan yang memasarkan suatu produk berupa barang atau jasa selalu menginginkan konsumen atau pelanggan merasa puas terhadap jasa yang ditawarkan. Menurut Gaspersz (2001) pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada *performance* perusahaan, sedangkan menurut Kotler & Kevin (2009) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Chang *et al.*, (2006), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pelanggan setelah berperilaku membeli pada tempat dan waktu tertentu. Kepuasan pelanggan juga akan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan operasional dari perusahaan itu sendiri. Sejumlah metode diadakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Chang *et al.*, (2006) mengungkapkan bahwa secara umum ada dua metode, Item tunggal, dimana hasil dari hasil kepuasan menyeluruh setelah konsumen menggunakan produk-produk dengan item kepuasan tunggal. Item jamak, dimana pengukuran kepuasan individu dari produk-produk dengan skala umum dan menjumlahkan kepuasan menyeluruh.

Pada umumnya pelanggan menginginkan produk yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, lebih baik. Karakteristik lebih cepat biasanya berkaitan dengan dimensi waktu yang menggambarkan kecepatan kemudahan atau kenyamanan untuk memperoleh produk tersebut. Karakteristik lebih murah berkaitan

dengan dimensi biaya yang menggambarkan biaya atau ongkos dari suatu produk yang dibayarkan oleh pelanggan. Karakteristik lebih baik berkaitan dengan dimensi kualitas produk yang paling sulit digambarkan secara tepat (Gasperrz, 2001). Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari perusahaan yang memiliki komitmen terhadap kualitas. Dengan kepeuasan pelanggan berarti akan diperlukan upaya secara berkesinambungan untuk mendapatkan informasi tentang kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terhadap suatu barang dan jasa. Informasi tersebut diolah untuk menciptakan produk yang berkualitas. Produk berkualitas dengan harga kompetitif akan menarik pelanggan dan akhirnya akan meningkatkan volume penjualan sekaligus kualitas yang dirasakan pelanggan meningkat.

Menurut Day (Tjiptono, 2008) memberikan definisi mengenai kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan dan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Metode untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut Day (Tjiptono, 2008):

a. Sistem keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya pada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang biasanya digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan pada tempat-tempat yang strategis. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang ada.

b. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dengan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut, informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan-kebijakan selanjutnya yang akan diambil oleh konsumen.

d. Survei kepuasan konsumen

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilaksanakan dengan penelitian survei, melalui penelitian survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga penelitian survei dapat memberikan tanda positif bagaimana perusahaan menaruh perhatian pada pelanggannya.

2.1.5. *Importance-Performance Analysis*

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.

Berikut adalah beberapa pendapat menurut para ahli mengenai strategi yaitu, menurut (Rangkuti, 2009), strategi adalah alat untuk mencapai tujuan. Tujuan utamanya adalah agar perusahaan dapat melihat secara obyektif kondisi-kondisi internal dan eksternal, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal. Dalam hal ini dapat dibedakan secara jelas fungsi

manajemen, konsumen, distributor, dan pesaing. Jadi, perencanaan strategis penting untuk memperoleh keunggulan bersaing dan memiliki produk yang sesuai dengan keinginan konsumen dengan dukungan yang optimal dari sumber daya yang ada. Untuk memahami konsep perencanaan strategis, kita perlu memahami pengertian konsep mengenai strategi.

Menurut Mintzberg (2007), konsep strategi itu sekurang-kurangnya mencakup lima arti yang saling terkait, dimana strategi adalah suatu:

- a. Perencanaan untuk semakin memperjelas arah yang ditempuh organisasi secara rasional dalam mewujudkan tujuan-tujuan jangka panjangnya.
- b. Acuan yang berkenaan dengan penilaian konsistensi ataupun inkonsistensi perilaku serta tindakan yang dilakukan oleh organisasi.
- c. Sudut yang diposisikan oleh organisasi saat memunculkan aktivitasnya.
- d. Suatu perspektif yang menyangkut visi yang terintegrasi antara organisasi dengan lingkungannya yang menjadi batas bagi aktivitasnya
- e. Rincian langkah taktis organisasi yang berisi informasi untuk mengelabui para pesaing.

Strategi pelayanan merupakan suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan. Dalam penetapan sistem pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat merasakan langsung, agar tidak terjadi distorsi tentang suatu kepuasan yang akan mereka terima. Sementara secara spesifik adanya peranan pelayanan yang diberikan secara nyata akan memberikan pengaruh bagi semua pihak terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan. Merujuk pada penerapan

Importance Performance Analysis dihasilkan empat kuadran yang berisi empat kemungkinan kelompok aspek-aspek yang diteliti, yaitu sebagai berikut ini :

- a. Kuadran A, “Abaikan”: Baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen di masa-masa mendatang.
- b. Kuadran B, “Prioritas”: Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kinerja namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepentingan. Hasil ini menunjukkan letak kurang puasny para pelanggan.
- c. Kuadran C, “Pertahankan”: Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki keunggulan di bidang-bidang yang dianggap penting oleh pelanggan.
- d. Kuadran D, “Berlebihan ”: Skor tingkat kepentingan tinggi namun skor kinerja rendah. Hasil menunjukkan bahwa organisasi terlalu banyak terfokus pada aspek-aspek yang berdampak kecil terhadap kepuasan pelanggan, sehingga sumberdaya yang semula dialokasikan pada aspek-aspek lain yang memiliki skor tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah.

Menurut Rangkuti (2009), pada penerapan *Importance Performance Analysis* dan strategi yang akan dilakukan mengenai empat kuadran yaitu sebagai berikut ini:

- A. Kuadran I, ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan

karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

- B. Kuadran II, ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.
- C. Kuadran III, ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- D. Kuadran IV, ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus, sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti	Tujuan penelitian	Sampel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<i>Argo Parahyangan Train Service Quality Improvement</i>	Henggartiaso & Satya (2012)	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	Pengambilan kuesioner terhadap penumpang untuk analisis produk.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	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.

2.	<i>Service Quality On Train Service in Kuala Lumpur</i>	Bahari <i>et al.</i> , (2017)	Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan dengan kualitas layanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan kereta api Kuala Lumpur.	380 Responden	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Hasil penelitian ini adalah hubungan antara kepuasan konsumen dengan lima elemen oleh Parasuraman 1988, keandalan, daya tanggap, bukti fisik, bukti empati dan jaminan. Pemanfaatan studi ini mengusulkan layanan kereta perlu meningkatkan kualitas layanan mereka untuk menarik lebih banyak penumpang.
3.	Persepsi dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Prameks	Setyaningsih & Renaningsih (2013)	Tujuan dari penelitian ini mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna KA Prameks dapat di pergunakan untuk mengetahui hal hal apa saja yang perlu di perbaiki dan di pertahankan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.	344 Responden	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Berdasarkan hasil analisis data didapatkan bahwa variabel pelayanan seperti kemudahan informasi dan kemudahan mendapatkan tiket perlu dipertahankan, sedangkan variabel perlengkapan keselamatan penumpang, ketepatan

						<p>waktu perjalanan, kenyamanan tempat duduk, keramahan petugas, kebersihan di dalam kereta api</p> <p>perlu mendapatkan perhatian yang serius dalam meningkatkan pelayanannya kepada pengguna.</p>
4.	Analisis Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja PT. Kereta Api (Persero)	Kusumaningrum & Asfirotun (2013)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Kereta Rel Listrik Commuter Line Jakarta Kota – Bogor.	100 Responden	<i>Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari semua variabel dimensi dinyatakan valid dan reliabel, kemudian diperoleh nilai CSI sebesar 79,312% dari dimensi variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang membuktikan bahwa pelanggan kereta rel listrik sudah puas atas kinerja layanan PT. KAI, tetapi masih belum maksimal secara keseluruhan.</p>

5.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Moda Transportasi Kereta Api Koridor Kota Padang – Kota Pariaman	Umami <i>et al.</i> , (2016)	Prioritas penanganan perbaikan pelayanan guna meningkatkan kinerja pelayanan yang di berikan berdasarkan atribut pelayanan yang mempengaruhi dan menentukan kepuasan pengguna moda transportasi kereta api koridor Kota Padang – Kota Pariaman.	97 Responden	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Hasil penelitian adalah setelah diketahui atribut pelayanan yang mempengaruhi tingkat peayana moda transportasi kereta api, maka dapat diberikan usulan atau prioritas penanganan perbaikan pelayanan guna meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan berdasarkan atribut pelayanan yang mempengaruhi dan menentukan kepuasan pengguna moda transportasi kereta api koridor Kota Padang – Kota Pariaman.
----	---	------------------------------	---	--------------	--	---

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Stasiun Kereta Api Tugu Yogyakarta dan subjek yang diteliti adalah penumpang Kereta Api Taksaka.

3.2. Definisi Operasional Variabel

Parasuraman *et al.*, (Tjiptono, 2008) berpendapat bahwa kualitas jasa merupakan interaksi dari semua faktor yang menjaga dari proses penciptaan jasa yang disediakan untuk konsumen. Item-item untuk kuesioner penelitian diambil dan dimodifikasi dari Muda (2014); Hartono & Robin (2012).

1. Keandalan (*Reliability*)

- Ketepatan waktu keberangkatan
- Ketepatan waktu sampai ditujuan
- Pelayanan tiket yang cepat dan tepat waktu
- Keamanan perjalanan.

2. Tanggapan (*Responsiveness*)

- Kemampuan petugas dalam menanggapi kebutuhan konsumen
- Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang
- Kemampuan petugas dalam memenuhi semua keluhan penumpang

3. Keyakinan (*Assurance*)

- Pengetahuan dan kecakapan petugas dalam setiap bidangnya
- Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang
- Masinis bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang

4. Empati (*Empaty*)

- Memberikan perhatian secara individual kepada penumpang
- Pelayanan yang ramah dan sopan
- Petugas kereta api memberikan kesan yang baik kepada penumpang
- Pelayanan yang tidak membedakan kelas
- Karyawan mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang

5. Berwujud (*Tangible*)

- Kerapian penampilan petugas kereta api
- Tersedianya fasilitas AC, Toilet, dan TV yang baik.
- Kereta api memiliki ruang tunggu yang nyaman.
- Jumlah kursinya.

3.3. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis Data

3.3.1.1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dihimpun secara langsung dapat dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan (Ruslan, 2010).

Data primer ini berupa rekapitulasi data dari kuesioner yang disebarkan pada saat penelitian.

3.3.1.2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu. Data sekunder ini berupa data mengenai jam keberangkatan, lama perjalanan, dan perkiraan datang.

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Metode kuesioner (*questionnaire*) sebagai teknik pengumpulan data dilakukan dengan survei langsung kepada penumpang. Data diperoleh dari hasil jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang disampaikan melalui google form.

3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Kereta Api Taksaka.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian pelanggan Kereta Api Taksaka yang berjumlah minimal 115 orang.

3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel

Setiap penumpang pada dasarnya memiliki kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel, namun karena saat pengambilan sudah ditetapkan waktunya, maka mereka yang menggunakan jasa pada saat penelitian, inilah yang digunakan sebagai sampel, sehingga metode pengambilan sampel penumpang Kereta Api Taksaka dengan metode *simple random sampling*. Penggunaan *simple random sampling* ini dikarenakan tiap-tiap elemen dalam populasi diketahui peluangnya untuk dapat dijadikan sampel yang dapat berpartisipasi melalui google form, yaitu responden atau konsumen yang pernah menggunakan jasa Kereta Api Taksaka.

3.4.4. Penentuan Jumlah Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian konsumen yang menggunakan jasa Kereta Api Taksaka. Jumlah sampel yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil minimal 115 orang responden. Pengambilan minimal 115 orang (≥ 100 orang) dinilai sudah dapat mewakili responden, karena berdasarkan distribusi normal, sampel 30 atau jumlah di atasnya sudah layak untuk menggambarkan populasi dan

analisis (Franken & Wallen dalam Sugiyono, 2017). Sampel didapatkan dengan memberikan kuesioner kepada responden (Penumpang Kereta Api Taksaka) di lokasi penelitian yaitu di Stasiun Tugu Yogyakarta.

3.5. Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono (2017), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Menurut Sugiyono (2017), instrumen penelitian yang menggunakan Skala Likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist*. Berikut ini kategori-kategori dari Skala Likert :

Tabel 3.1. Skala Likert Penelitian

Kinerja	Kepentingan
SS = Sangat Setuju skor = 4	SS = Sangat Penting skor = 4
S = Setuju skor = 3	S = Penting skor = 3
TS = Tidak Setuju skor = 2	TS = Tidak Penting = 2
STS = Sangat Tidak Setuju = 1	STS = Sangat Tidak Penting = 1

Skala likert ini kemudian manakala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 4 sehingga dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Max} - \text{Nilai Min}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Interval Skala Penelitian

Interval	Kinerja	Kepentingan
3,25 s/d 4,00	Sangat Setuju	Sangat Penting
2,50 s/d 3,24	Setuju	Penting
1,75 s/d 2,49	Tidak Setuju	Tidak Penting
1,00 s/d 1,74	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Penting

Respon yang cenderung tinggi mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan sebaliknya respon yang cenderung rendah mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan yang rendah.

3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Variabel

3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (Santoso, 2017). Pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi yaitu dengan melihat angka koefisien korelasi (r_{xy}) pada item korelasi yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total. Dengan jumlah sampel uji kuesioner sebanyak 100 responden, sehingga derajat keyakinan digunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, selanjutnya dilakukan analisis korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total. Apabila nilai $r_{xy} > r\text{-tabel} = 0,195$, maka dapat dinyatakan item tersebut valid. Selanjutnya kuesioner tersebut akan digunakan dalam penelitian (Santoso, 2017):

3.6.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana satu alat pengukur dapat menunjukkan dipercaya atau tidak (Santoso, 2017). Untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (Santoso, 2017). Untuk pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik *cronbach alpha*, dengan jumlah sampel uji kuesioner sebanyak 100 responden. Suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai $r_{\alpha} > 0,60$. Perhitungan reliabilitas alat ukur penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer *SPSS for Windows* (Santoso, 2017).

3.7. Metode Analisis Data

3.7.1. 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 dan analisis strategi pelayanan.

3.7.2. Analisis Kinerja dan Kepentingan (*Importance Performance Analysis*)

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. Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla & James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Latu & Andre, 2000). *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.

Rumus yang digunakan:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

TK_i = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan.

Y_i = Skor penilaian kepentingan konsumen.

Maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{Y_i}{n}$$

\bar{X} = Skor rata-rata kinerja atau pelaksanaan

\bar{Y} = Skor rata-rata kepentingan konsumen

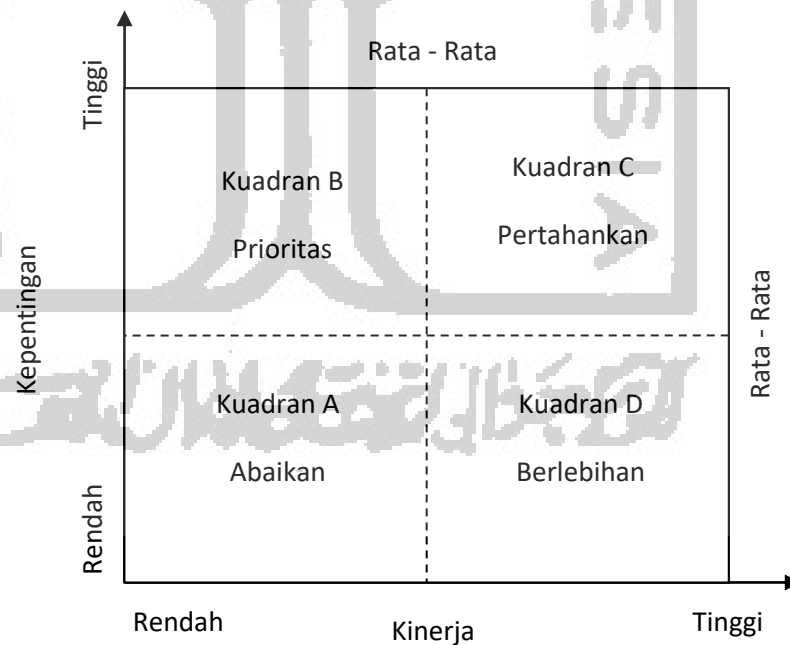
Penelitian terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga $K = 4$

Rumus yang digunakan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

K = banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi konsumen.

Importance Performance Analysis menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik *Importance Performance Analysis* sangat mudah, dimana grafik *Importance Performance Analysis* dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *Importance-Performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1
Matrik *Importance Performance Analysis*

Merujuk Gambar 3.1 dari penerapan *Importance Performance Analysis* dihasilkan empat kuadran yang berisi empat kemungkinan kelompok aspek-aspek yang diteliti, yaitu sebagai berikut ini :

- a. Kuadran A, “Abaikan”: Baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen di masa-masa mendatang.
- b. Kuadran B, “Prioritas”: Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kinerja namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepentingan. Hasil ini menunjukkan letak kurang puas para pelanggan.
- c. Kuadran C, “Pertahankan”: Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki keunggulan di bidang-bidang yang dianggap penting oleh pelanggan.
- d. Kuadran D, “Berlebihan ”: Skor tingkat kepentingan tinggi namun skor kinerja rendah. Hasil menunjukkan bahwa organisasi terlalu banyak terfokus pada aspek-aspek yang berdampak kecil terhadap kepuasan pelanggan, sehingga sumberdaya yang semula dialokasikan pada aspek-aspek lain yang memiliki skor tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah.

Secara umum, langkah-langkah *Importance Performance Analysis* adalah sebagai berikut ini (Magal & Lavenburg, 2005).

- a. Pertama, mengidentifikasi elemen-elemen/aspek-aspek kritis yang akan dievaluasi.
- b. Kedua, mengembangkan instrumen survei yang digunakan untuk mendapatkan penilaian tingkat kepentingan serta kinerja dari elemen-elemen/aspek-aspek yang diperoleh 4 (empat) langkah.
- c. Ketiga, menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja masing-masing elemen.
- d. Keempat, rata-rata nilai tingkat kepentingan serta kinerja tersebut kemudian diplot ke dalam matrik dua dimensi; biasanya sumbu vertikal mewakili nilai rata-rata tingkat kepentingan dan sumbu horizontal mewakili nilai rata-rata kinerja.

Ada dua macam metode untuk menampilkan data *Importance Performance Analysis* yaitu (Magal & Lavenburg, 2005):

Pertama menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai-nilai pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran berapa.

Kedua menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa. Metode yang kedua inilah lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti.

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	rxy	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.

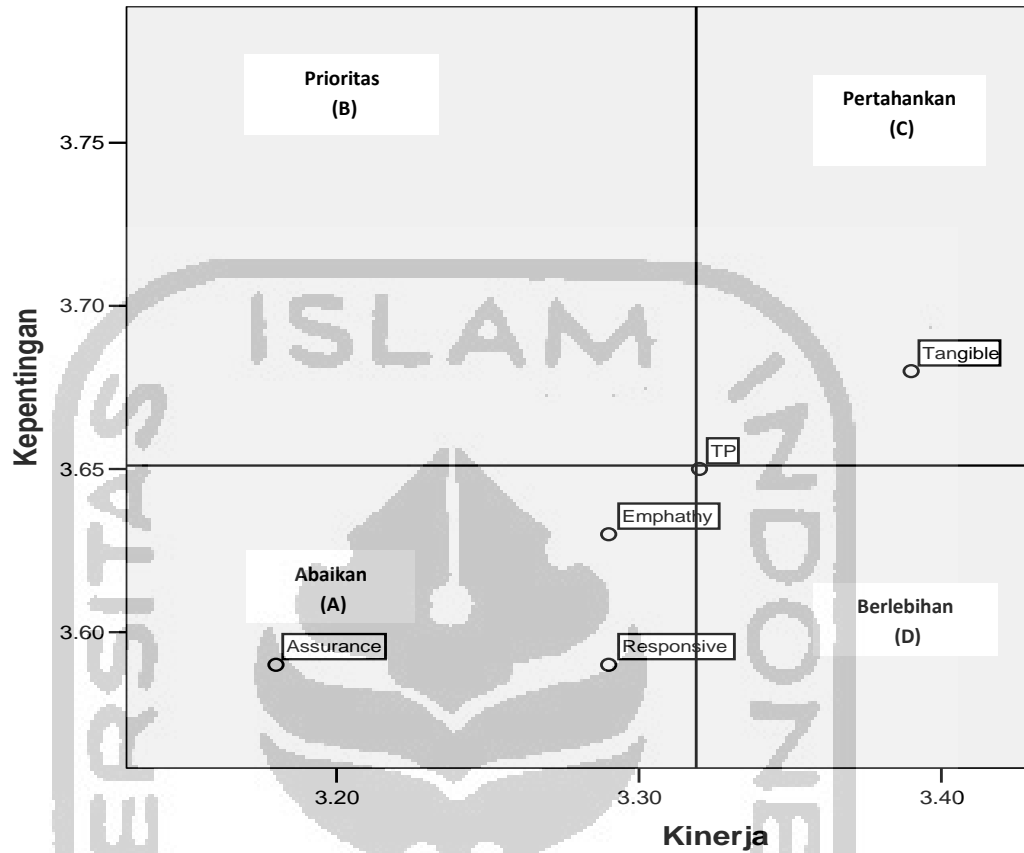
4.2.4.2. Analisis *Importance Performance* dengan Diagram Kartesius

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

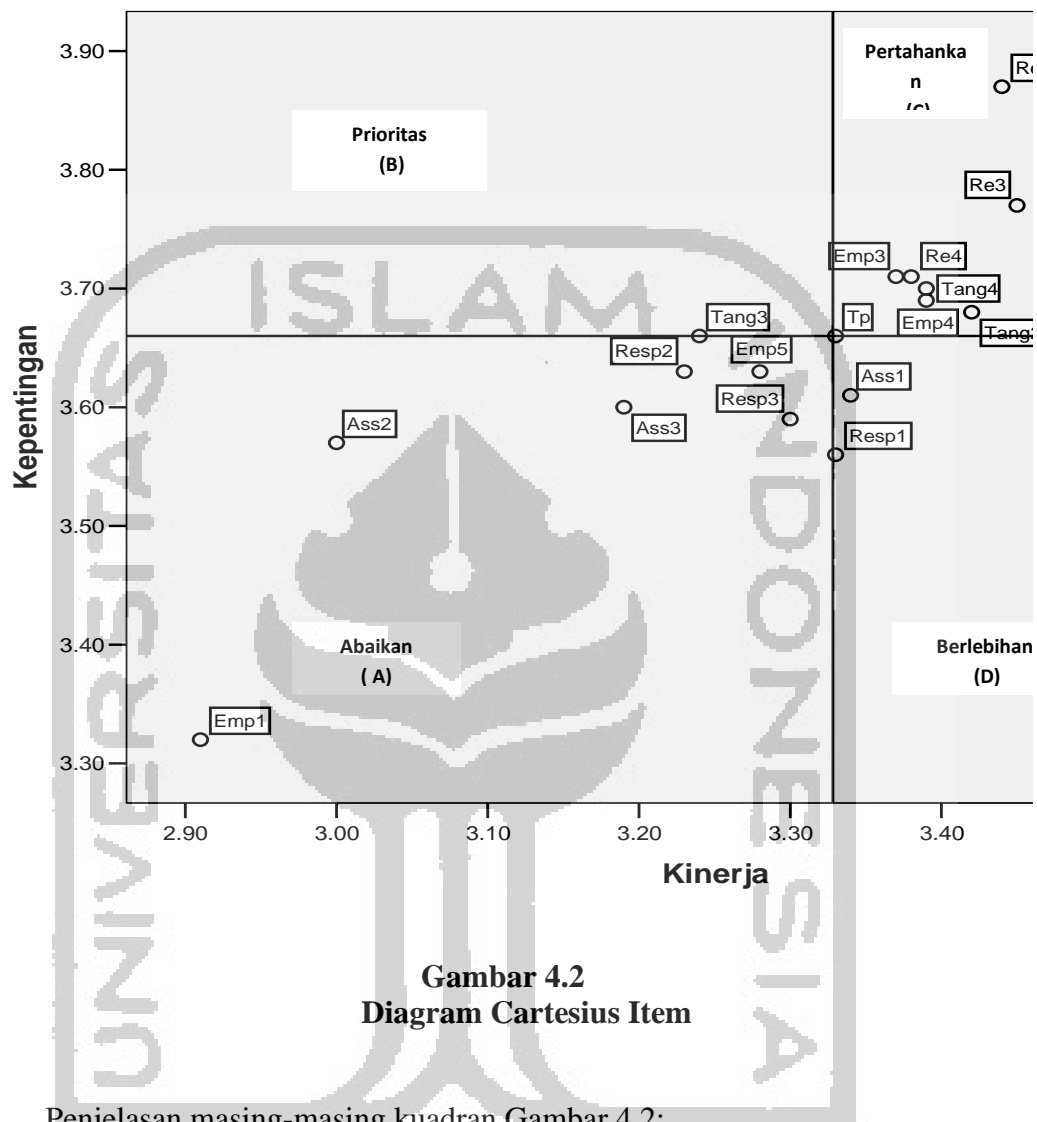
Penjelasan masing-masing kuadran Gambar 4.1:

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

Kuadran B : -

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

Kuadran D : -



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

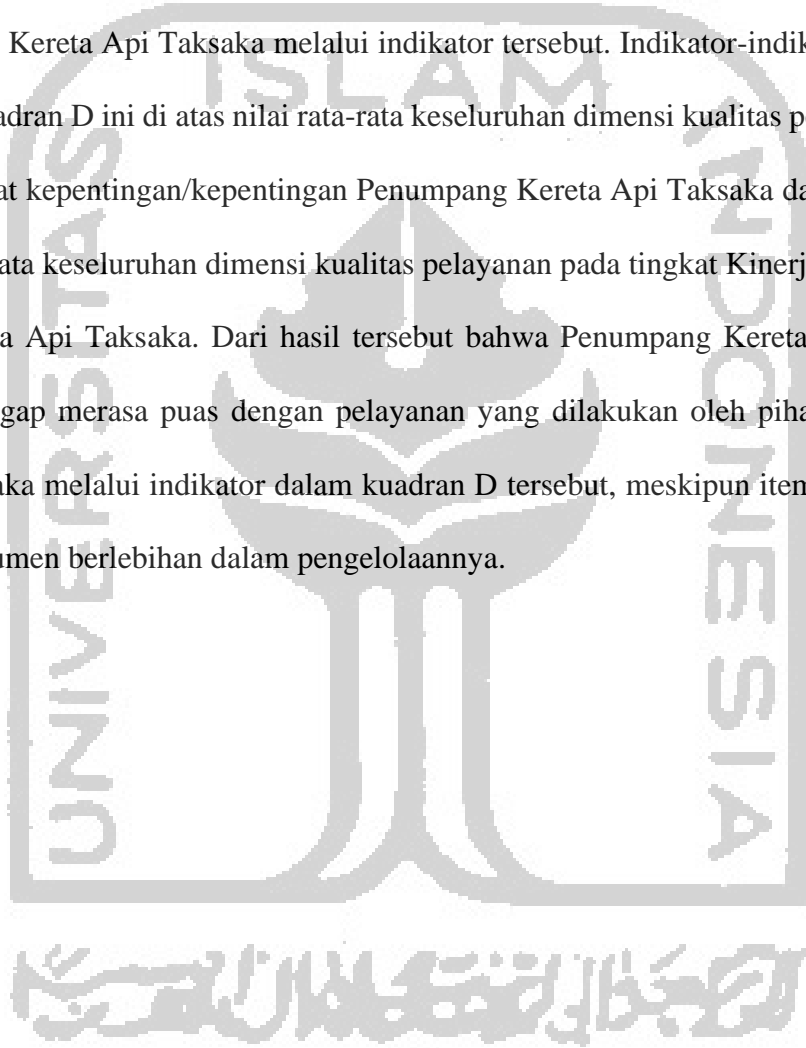
Penumpang Kereta Api Taksaka tidak merasa puas dengan pelayanan Kereta Api Taksaka dalam kuadran A dan B dan Kereta Api Taksaka belum memprioritaskan (diabaikan) masing-masing indikator tersebut. Pengelolaannya yang harus optimal dalam memenuhi tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan dengan nilai 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.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. 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).
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 *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%).
4. Kualitas pelayanan Kereta Api Taksaka dari dimensi yang perlu ditingkatkan adalah jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

5.2. 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:

- a. Karyawan/petugas Kereta Api Taksaka menunjukkan perhatian secara individual kepada penumpang.
- b. Karyawan/petugas mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang
- c. Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang.
- d. Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang.
- e. Petugas Kereta Api Taksaka dengan sigap melayani keluhan penumpang.
- f. Petugas Kereta Api Taksaka memberikan informasi yang lengkap pada penumpang.
- g. 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.
- Henggartianto, 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 Lukiastruti. (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](https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_api_Taksaka)
- Diperoleh pada tanggal 27 Juni 2019 di: <https://kereta.id/informasi-dan-jadwal-kereta-api-taksaka/>



KUESIONER PENELITIAN

Yth. Responden
Penumpang Kereta Api Taksaka
di Stasiun Kereta Api Tugu Yogyakarta

Dengan Hormat,

Saya Hanif Ijlal Marzuq mahasiswa dari Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Ekonomi tahun angkatan 2014 yang sedang menyelesaikan tugas ahir dengan judul "**Evaluasi Kualitas Layanan Kereta Api Taksaka dengan Pendekatan *Importance-Performance Analisis***".

Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya pada kesempatan ini, memohon kepada Bpk/Ibu/Sdr/i agar bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang saya ajukan seperti terlampir dalam kuesioner ini. Saudara/i tidak perlu khawatir karena jawaban dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya di pergunakan untuk keperluan penelitian.

Akhir kata, atas segala bantuan Bpk/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya.

Hormat Saya,

Hanif Ijlal Marzuq

A. Identitas Responden

1. Nama :(boleh diisi atau tidak)
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : Pria/Wanita (coret yang tidak perlu)
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian:

Di bawah ini terdapat butir-butir pertanyaan. Saudara dimohon untuk memilih salah satu diantara lima alternatif jawaban yang telah disediakan dengan memberi tanda silang (x) pada singkatan yang tersedia di sebelah kanan pertanyaan. Pilihlah jawaban sesuai dengan fakta yang anda alami.

KINERJA (*PERFORMANCE*)

Adapun kategori yang tertulis didalam kuesioner kinerja yang disediakan adalah:

- SS : Sangat Setuju (4) TS : Tidak Setuju (2)
 S : Setuju (3) STS : Sangat Tidak Setuju (1)

Keandalan (*Reliability*)

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Ketepatan jadwal perjalanan Kereta Api Taksaka				
2.	Penumpang merasa aman menggunakan jasa Kereta Api Taksaka.				
3.	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA				
4.	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan				

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas Kereta Api Taksaka menanggapi kebutuhan penumpang.				
2.	Petugas Kereta Api Taksaka dengan sigap melayani keluhan penumpang.				
3.	Petugas Kereta Api Taksaka memberikan informasi yang lengkap pada penumpang.				

Jaminan (*Assurance*)

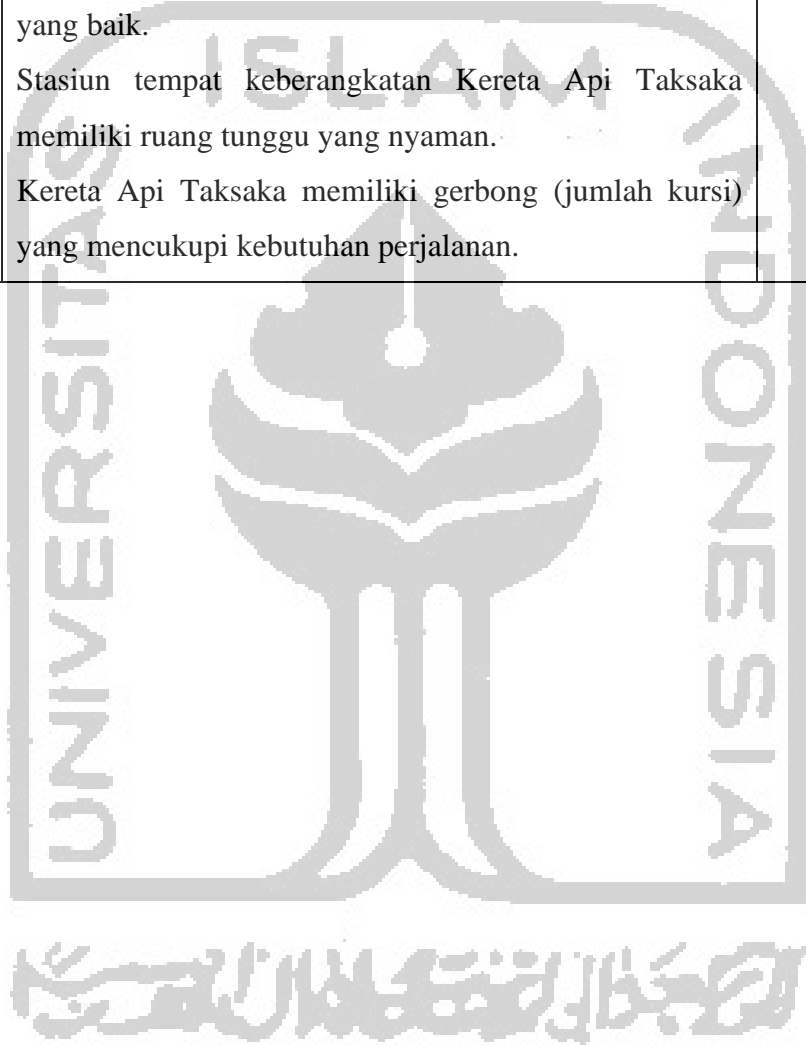
No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Pengetahuan dan kecakapan petugas Kereta Api Taksaka yang baik dalam setiap bidangnya.				
2.	Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang.				
3.	Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang.				

Empati (*Empathy*)

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan/petugas Kereta Api Taksaka menunjukkan perhatian secara individual kepada penumpang.				
2.	Pelayanannya ramah dan sopan.				
3.	Petugas Kereta Api Taksaka memberikan kesan yang baik kepada penumpang.				
4.	Pelayanan yang tidak membedakan penumpang satu dengan penumpang lainnya.				
5.	Karyawan/petugas mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang				

Bukti Fisik (*Tangibles*)

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan petugas Kereta Api Taksaka berpenampilan rapi.				
2.	Kereta Api Taksaka menyediakan fasilitas AC, dan TV yang baik.				
3.	Stasiun tempat keberangkatan Kereta Api Taksaka memiliki ruang tunggu yang nyaman.				
4.	Kereta Api Taksaka memiliki gerbong (jumlah kursi) yang mencukupi kebutuhan perjalanan.				



KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*)

Adapun kategori yang tertulis di dalam kuesioner kepentingan yang disediakan adalah:

SP : Sangat Penting (4) TP : Tidak Penting (2)

P : Penting (3) STP : Sangat Tidak Penting (1)

Keandalan (*Reliability*)

No.	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
1.	Ketepatan jadwal perjalanan Kereta Api				
2.	Penumpang merasa aman menggunakan jasa Kereta Api Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA				
3	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada				
4	pelanggan				

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
1.	Karyawan Kereta Api menanggapi kebutuhan penumpang.				
2.	Karyawan Kereta Api dengan sigap melayani keluhan penumpang.				
3.	Petugas Kereta Api memberikan informasi yang lengkap pada penumpang.				

Jaminan (*Assurance*)

No.	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
1.	Pengetahuan dan kecakapan karyawan/petugas Kereta Api yang baik dalam setiap bidangnya.				
2.	Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang.				

3	Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang.				
---	---	--	--	--	--

Empati (*Emphaty*)

No.	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
1.	Karyawan/petugas Kereta Api menunjukkan perhatian secara individual kepada penumpang.				
2.	Pelayanannya ramah dan sopan.				
3.	Petugas Kereta Api memberikan kesan yang baik kepada penumpang.				
4.	Pelayanan yang tidak membedakan penumpang satu dengan penumpang lainnya.				
5.	Karyawan/petugas mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang.				

Bukti Fisik (*Tangibles*)

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan Kereta Api berpenampilan rapi.				
2.	Kereta Api menyediakan fasilitas AC, dan TV yang baik.				
3.	Stasiun tempat keberangkatan Kereta Api memiliki ruang tunggu yang nyaman.				
4.	Kereta Api memiliki gerbong (jumlah kursi) yang mencukupi kebutuhan perjalanan.				

HASIL PENELITIAN DAN OLAH DATA

Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	115	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,689	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	10,4348	1,616	,385	,676
X1.2	10,2783	1,466	,542	,584
X1.3	10,4261	1,405	,496	,609
X1.4	10,4957	1,357	,478	,623

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	115	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,736	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	6,5304	1,216	,497	,722
X2.2	6,6261	,955	,710	,469
X2.3	6,5652	1,002	,500	,738

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	115	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,774	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	6,1913	1,682	,494	,813
X3.2	6,5304	1,023	,717	,567
X3.3	6,3391	1,209	,657	,639

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	115	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,831	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	13,5130	3,059	,606	,821
X4.2	12,9565	3,638	,682	,785
X4.3	13,0522	3,681	,715	,780
X4.4	13,0348	3,683	,594	,807
X4.5	13,1478	3,671	,629	,798

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	115	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,791	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	10,0522	2,383	,543	,768
X5.2	10,2000	2,021	,577	,752
X5.3	10,3739	1,903	,648	,714
X5.4	10,2261	2,036	,647	,715

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	115	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,697	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	11,2435	,975	,554	,598
Y1.2	11,3478	,878	,558	,582
Y1.3	11,3478	,931	,436	,662
Y1.4	11,4000	,944	,401	,686

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	115	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	7,2261	,984	,609	,743
Y2.2	7,1478	,952	,645	,706
Y2.3	7,1913	,823	,655	,698

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	115	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,671	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y3.1	7,1652	1,139	,460	,616
Y3.2	7,2087	,886	,475	,594
Y3.3	7,1739	,864	,534	,505

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	115	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y4.1	14,8174	2,308	,517	,814
Y4.2	14,3565	3,196	,520	,777
Y4.3	14,4261	2,861	,658	,736
Y4.4	14,4522	2,829	,626	,743
Y4.5	14,5043	2,726	,701	,720

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	115	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y5.1	11,0348	1,613	,494	,723
Y5.2	11,0261	1,569	,480	,732
Y5.3	11,0435	1,393	,606	,660
Y5.4	11,0087	1,535	,623	,657

Lampiran 4 : Frekuensi Karakteristik Responden

Frequencies

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	76	66,1	66,1	66,1
	Wanita	39	33,9	33,9	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Pddkn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	5	4,3	4,3	4,3
	S1/S2	67	58,3	58,3	62,6
	SMA	34	29,6	29,6	92,2
	SMP	9	7,8	7,8	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Pkrjan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BUMN	1	,9	,9	,9
	Buruh	1	,9	,9	1,7
	Guru	1	,9	,9	2,6
	IRT	9	7,8	7,8	10,4
	Pelajar/Mahasiswa	57	49,6	49,6	60,0
	PNS	9	7,8	7,8	67,8
	Swasta	22	19,1	19,1	87,0
	Wiraswasta	15	13,0	13,0	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Lampiran 5 : Mean Variabel Kinerja dan Kepentingan

Interval Skala

Interval	Kategori
1,00 s/d 1,74	STP/STS
1,75 s/d 2,49	TP/TS
2,50 s/d 3,24	P/S
3,25 s/d 4,00	SP/SS

Descriptives

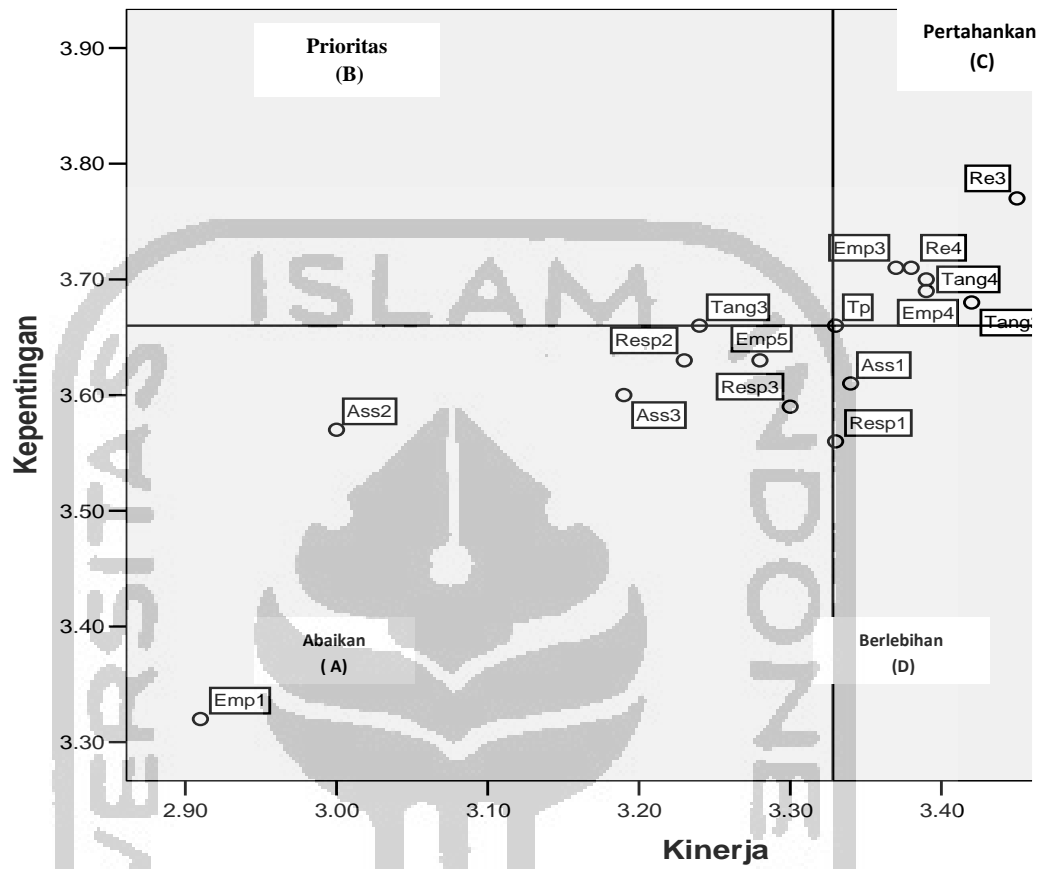
Descriptive Statistics

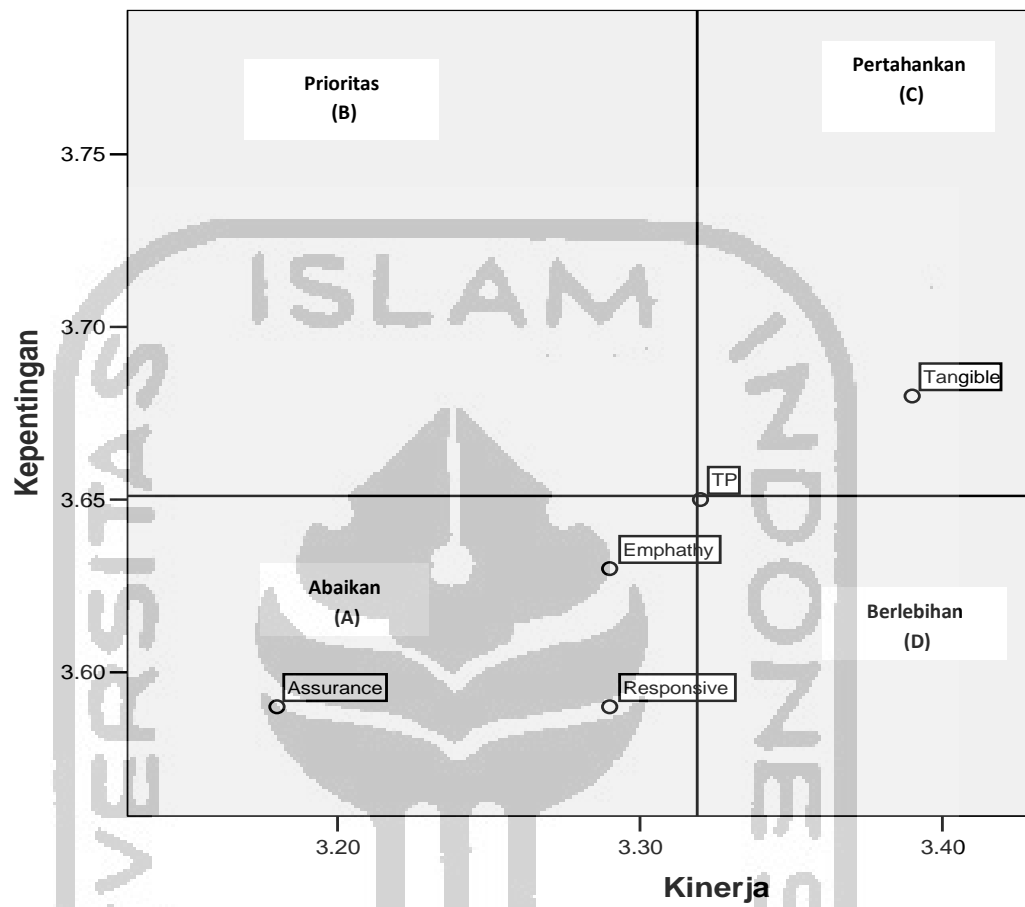
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	115	3,00	4,00	3,4435	,49897
X1.2	115	3,00	4,00	3,6000	,49204
X1.3	115	2,00	4,00	3,4522	,55002
X1.4	115	1,00	4,00	3,3826	,58614
X1	115	2,50	4,00	3,4696	,38353
X2.1	115	2,00	4,00	3,3304	,54163
X2.2	115	2,00	4,00	3,2348	,58235
X2.3	115	1,00	4,00	3,2957	,66192
X2	115	2,00	4,00	3,2869	,48382
X3.1	115	2,00	4,00	3,3391	,52794
X3.2	115	1,00	4,00	3,0000	,73747
X3.3	115	1,00	4,00	3,1913	,67402

X3	115	1,67	4,00	3,1768	,54128
X4.1	115	1,00	4,00	2,9130	,77872
X4.2	115	2,00	4,00	3,4696	,53511
X4.3	115	2,00	4,00	3,3739	,50369
X4.4	115	2,00	4,00	3,3913	,57271
X4.5	115	2,00	4,00	3,2783	,55485
X4	115	1,80	4,00	3,2852	,46117
X5.1	115	3,00	4,00	3,5652	,49790
X5.2	115	2,00	4,00	3,4174	,63498
X5.3	115	2,00	4,00	3,2435	,64334
X5.4	115	2,00	4,00	3,3913	,58782
X5	115	2,50	4,00	3,4043	,46545
Y1.1	115	2,00	4,00	3,8696	,36326
Y1.2	115	3,00	4,00	3,7652	,42572
Y1.3	115	2,00	4,00	3,7652	,44585
Y1.4	115	3,00	4,00	3,7130	,45432
Y1	115	2,50	4,00	3,7783	,30666
Y2.1	115	2,00	4,00	3,5565	,51625
Y2.2	115	2,00	4,00	3,6348	,51861
Y2.3	115	2,00	4,00	3,5913	,59080
Y2	115	2,33	4,00	3,5946	,45629
Y3.1	115	3,00	4,00	3,6087	,49018
Y3.2	115	1,00	4,00	3,5652	,63702
Y3.3	115	1,00	4,00	3,6000	,61843

Y3	115	2,33	4,00	3,5917	,45506
Y4.1	115	1,00	4,00	3,3217	,77853
Y4.2	115	3,00	4,00	3,7826	,41428
Y4.3	115	2,00	4,00	3,7130	,47323
Y4.4	115	2,00	4,00	3,6870	,50202
Y4.5	115	2,00	4,00	3,6348	,50141
Y4	115	2,20	4,00	3,6278	,40686
Y5.1	115	2,00	4,00	3,6696	,50821
Y5.2	115	1,00	4,00	3,6783	,53881
Y5.3	115	2,00	4,00	3,6609	,56018
Y5.4	115	2,00	4,00	3,6957	,48075
Y5	115	2,50	4,00	3,6761	,39594
Valid N (listwise)	115				

Lampiran 6 : Diagram Cartesius





UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA