

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif

Penelitian ini menganalisis tentang kualitas pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” PT. Kereta Api Indonesia (PT KAI) Stasiun Tugu Yogyakarta. Analisis tersebut mengacu pada teori dimensi kualitas jasa yang terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *empathy* dan *Tangibles*.

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI. Jumlah responden yang digunakan adalah 100 responden. Berikut ini dijelaskan karakteristik responden.

Tabel 4.1
Proses Pengambilan Data

No	Keterangan	Jumlah
1	Kuesioner disebar	100
2	Kembali	100
3	Tidak layak di olah	0
Jumlah		100

Sumber : Data Primer Diolah, 2006

Berdasar tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari seluruh kuesioner yang dibagikan kepada responden ternyata semuanya kembali dan layak untuk diolah. Hal tersebut karena dari keseluruhan responden dengan kesadarannya

memberikan penilaian atas kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, selain itu pengambilan data dilakukan pada saat itu juga.

Data yang dianalisis merupakan jawaban dari 100 responden atas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang telah terisi dengan lengkap dan benar. Di dalam pengukuran ini digunakan 16 butir pertanyaan yang merupakan pengembangan dari dimensi kualitas jasa. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dinilai dari kesenjangan antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan. Penyebaran kuesioner dengan sistem tanya apakah konsumen sudah pernah naik kereta api Eksekutif jenis “Taksaka”. Penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak 6 kali, dengan hari yang berbeda selama satu bulan.

4.2 Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen dilakukan pada sejumlah sampel selain sampel penelitian. Uji coba instrumen dalam penelitian ini menggunakan 30 responden untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen sebelum digunakan untuk pengambilan data sebenarnya kepada 100 responden penelitian.

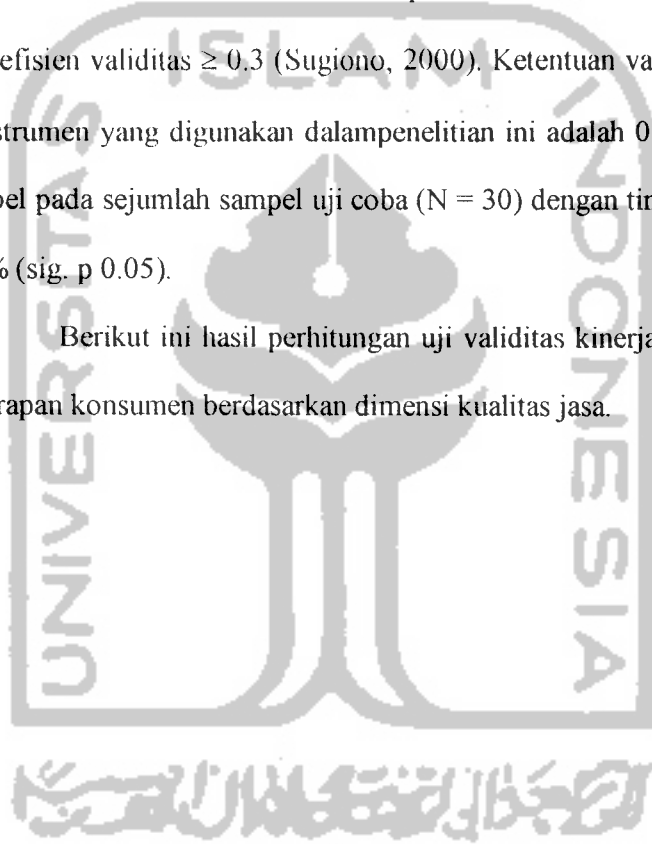
1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen penelitian dilakukan dengan teknik korelasi. Teknik korelasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah teknik *correlation* dari Pearson yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing butir pertanyaan dengan skor total masing-masing variabel. Agar

hasil yang dicapai lebih akurat maka uji validitas ini dilakukan dengan bantuan *software* komputer program *SPSS 10 windows*.

Koefisien validitas yang tidak terlalu tinggi misalnya di sekitar angka 0.5 akan lebih dapat diterima dan dianggap memuaskan. Namun apabila koefisien validitas tersebut kurang dari 0.3 biasanya dianggap tidak memuaskan. Jadi suatu tes dapat dikatakan valid apabila memiliki koefisien validitas ≥ 0.3 (Sugiono, 2000). Ketentuan validitas butir-butir instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0.361 yaitu nilai r tabel pada sejumlah sampel uji coba ($N = 30$) dengan tingkat signifikansi 5% (sig. $p < 0.05$).

Berikut ini hasil perhitungan uji validitas kinerja perusahaan dan harapan konsumen berdasarkan dimensi kualitas jasa.



Tabel 4.2
 Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen

Variabel	No	Kinerja			Harapan		
		R hitung	r tabel	Status	r hitung	r tabel	Status
<i>Reliability</i>	1	0.605	0.361	Valid	0.726	0.361	Valid
	2	0.687	0.361	Valid	0.558	0.361	Valid
	3	0.650	0.361	Valid	0.582	0.361	Valid
	4	0.608	0.361	Valid	0.655	0.361	Valid
	5	0.675	0.361	Valid	0.635	0.361	Valid
<i>Responsiveness</i>	1	0.612	0.361	Valid	0.790	0.361	Valid
	2	0.837	0.361	Valid	0.812	0.361	Valid
	3	0.748	0.361	Valid	0.653	0.361	Valid
<i>Assurance</i>	1	0.870	0.361	Valid	0.876	0.361	Valid
	2	0.866	0.361	Valid	0.838	0.361	Valid
<i>Empathy</i>	1	0.771	0.361	Valid	0.785	0.361	Valid
	2	0.751	0.361	Valid	0.648	0.361	Valid
	3	0.766	0.361	Valid	0.801	0.361	Valid
<i>Tangibles</i>	1	0.728	0.361	Valid	0.694	0.361	Valid
	2	0.852	0.361	Valid	0.816	0.361	Valid
	3	0.710	0.361	Valid	0.735	0.361	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2006

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan yang diujicobakan memiliki koefisien korelasi lebih dari r tabel pada $n = 30$ yaitu sebesar 0.361, dengan demikian butir-butir yang diujikan dinyatakan valid.

Setelah diketahui bahwa kuesioner tersebut valid langkah selanjutnya adalah mengetahui keandalan (*Reliability*). Uji ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dilakukan dapat memberikan hasil yang

relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *alpha cronbach*. Koefisien *alpha cronbach* akan memberikan harga yang lebih kecil atau sama besar dengan harga reliabilitas yang sebenarnya sehingga selalu ada kemungkinan bahwa reliabilitas tes yang sebenarnya lebih tinggi dari koefisien *alpha*.

Untuk instrumen yang berupa alat tes atau angket indeks reliabilitas tersebut dinyatakan reliabel jika harga *alpha* yang diperoleh paling tidak mencapai 0.6 (Nurgiantoro, 2000). Untuk tujuan penelitian sesungguhnya tes dituntut untuk memiliki koefisien reliabilitas setinggi mungkin, yaitu $\alpha \geq 0.90$. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas mengunakan bantuan program *SPSS 10 for windows*. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Koefisien Reliabilitas		Alpha	Status
	Kinerja	Harapan		
<i>Reliability</i>	0.6441	0.6182	0.6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.6102	0.6056	0.6	Reliabel
<i>Assurance</i>	0.6735	0.6370	0.6	Reliabel
<i>Empathy</i>	0.6395	0.6040	0.6	Reliabel
<i>Tangibles</i>	0.6472	0.6067	0.6	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa koefisien *alpha* yang dihasilkan melebihi 0.6 pada masing-masing variabel yang diuji, dengan demikian instrumen dinyatakan reliabel.

4.3 Analisis Kesesuaian Kinerja dengan Harapan

1. Tanggapan Responden

Bagian ini dijelaskan mengenai tanggapan responden tentang kinerja dan harapan secara rinci menggunakan skala lima tingkat (likert) yang terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik untuk kinerja perusahaan serta sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting untuk harapan konsumen.

Penjelasan masing-masing atribut adalah sebagai berikut :

a. *Reliability* (Kehandalan)

Variabel *Reliability* terdiri dari 5 butir pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel tersebut baik dari penilaian kinerja maupun harapan kinerja, maka dapat ditentukan nilai rata-rata dan persentase masing-masing pertanyaan sebagai berikut :

1) Ketepatan berangkat

Ketepatan berangkat berarti pihak perusahaan wajib untuk menjamin tepatnya berangkat kereta api sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap pelanggan.

Tabel 4.4

Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap Ketepatan Keberangkatan Kereta Api

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	47	5	235	SP	73	5	365
B	26	4	104	P	18	4	72
CB	18	3	54	CP	8	3	24
KB	4	2	8	KP	1	2	2
TB	5	1	5	TP	0	1	0
Jumlah	100		406	Jumlah	100		463

Sumber : Data primer diolah, 2006

Hasil dari 100 responden yang diteliti tentang penilaian terhadap tingkat kinerja perusahaan dan harapan konsumen atribut *reliability* dari faktor ketepatan berangkat seperti pada tabel. Data yang diperoleh akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{406}{463} \times 100\% = 87.89\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *reliability* yang diukur dengan ketepatan berangkat telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 87.89% dari harapan responden.

2) Tiba tepat waktu

Ketepatan waktu tiba berarti pihak perusahaan wajib untuk menjamin tepatnya waktu tiba kereta api sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap pelanggan.

Tabel 4.5
Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap
Ketepatan Waktu Tiba Kereta Api

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	49	5	245	SP	75	5	375
B	36	4	144	P	20	4	80
CB	7	3	21	CP	5	3	15
KB	4	2	8	KP	0	2	0
TB	4	1	4	TP	0	1	0
Jumlah	100		422	Jumlah	100		470

Sumber : Data Primer Diolah, 2006

Hasil dari 100 responden yang diteliti penilaian terhadap tingkat kinerja perusahaan dan harapan konsumen dari faktor ketepatan waktu tiba seperti pada tabel. Kedua data yang diperoleh akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{422}{470} \times 100\% = 89.79\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *reliability* yang diukur dengan faktor ketepatan waktu tiba telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 87.89% dari harapan responden.

3) Pelayanan yang ramah

Pemberian pelayanan kepada pelanggan diharapkan selalu bersikap ramah, hindarkanlah dari sikap yang kurang menyenangkan serta tidak memperhatikan kebutuhan pelanggan. Atribut ini yang harus diutamakan oleh perusahaan.

Tabel 4.6
Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap
Pelayanan yang Ramah

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	52	5	260	SP	67	5	335
B	40	4	160	P	26	4	104
CB	5	3	15	CP	5	3	15
KB	2	2	4	KP	0	2	0
TB	1	1	1	TP	0	1	0
Jumlah	100		440	Jumlah	100		462

Sumber : Data Primer Diolah, 2006

Hasil dari 100 responden yang diteliti, maka diketahui penilaian terhadap tingkat kinerja perusahaan dan harapan konsumen dari faktor pelayanan yang ramah seperti pada tabel. Data yang diperoleh akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{440}{462} \times 100\% = 95.24\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *reliability* yang diukur dengan faktor pelayanan yang ramah telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 95.24% dari harapan responden.

4) Selalu siap menolong

Perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan diharapkan selalu siap menolong yang membutuhkan pertolongan. Atribut ini yang harus diutamakan oleh perusahaan.

Tabel 4.7
Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap
Staff yang Selalu Siap Menolong

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	51	5	255	SP	69	5	345
B	33	4	132	P	26	4	104
CB	9	3	27	CP	4	3	12
KB	4	2	8	KP	1	2	2
TB	3	1	3	TP	0	1	0
Jumlah	100		425	Jumlah	100		463

Sumber : Data Primer Diolah, 2006

Berikut ini akan disajikan data mengenai tingkat kinerja perusahaan dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang selalu siap menolong pada tabel. Data tersebut dicapai tingkat kesesuaian sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{425}{463} \times 100\% = 91.79\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *reliability* yang diukur dengan faktor selalu siap menolong ramah telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 91.79% dari harapan responden.

5) Pelayanan pembelian tiket kereta api

Pelayanan pembelian tiket kereta api harus diperhatikan perusahaan, terutama dalam sistem antrian diharapkan dapat tertib dalam mendapatkan tiket. Serta pada waktu terjadi lonjakan

penumpang perusahaan harus memiliki persediaan tiket yang cukup. Untuk menghindari adanya praktek percaloan maka perusahaan harus berusaha melindungi pelanggan dengan cara melakukan koordinasi dengan aparat keamanan.

Tabel 4.8

Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan Pembelian Tiket Kereta Api

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	48	5	240	SP	60	5	300
B	27	4	108	P	26	4	104
CB	12	3	36	CP	12	3	36
KB	8	2	16	KP	2	2	4
TB	5	1	5	TP	0	1	0
Jumlah	100		405	Jumlah	100		444

Sumber : Data Primer Diolah, 2006

Berikut ini disajikan data mengenai kinerja perusahaan dan harapan konsumen terhadap pelayanan pembelian tiket kereta api pada tabel. Data tersebut maka dicapa tingkat kesesuaian sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$\frac{405}{444} \times 100\% = 91.22\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *reliability* yang diukur dengan faktor pelayanan pembelian tiket kereta api telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 91.22% dari harapan responden.

Berdasar hasil tersebut, maka dapat dibuat rata-rata tanggapan responden untuk variabel *reliability* sebagai berikut :

Tabel 4.9

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Reliability*

No.	Kinerja			Harapan		
	Tanggapan	Rata-rata	Persentase (%)	Tanggapan	Rata-rata	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	49.4	49.4	Sangat Penting	66.8	66.8
2.	Baik	32.4	32.4	Penting	23.6	23.6
3.	Cukup Baik	10.2	10.2	Cukup Penting	6.8	6.8
4.	Kurang Baik	4.4	4.4	Kurang Penting	0.8	0.8
5.	Tidak Baik	3.6	3.6	Tidak Penting	0.0	0.0
	Jumlah	100	100		100	100

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kinerja perusahaan diukur dari *Reliability* sangat baik yaitu 49.4% dari 66.8% yang diharapkan, baik sebesar 32.4% dari 23.6% yang diharapkan, cukup baik sebesar 10.2% dari 0.8% yang diharapkan, kurang baik sebesar 4.4% dari 0,8% yang diharapkan dan yang menganggap tidak baik sebesar 3.6% dari 0,0% yang diharapkan. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa atribut *Reliability* kinerja Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis "Taksaka" pada PT KAI cukup mendekati harapan.

Untuk mengetahui indeks bobot atribut *Reliability* kinerja pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis "Taksaka" pada PT KAI dapat dihitung sebagai berikut :

Tabel 4.10
 Nilai Bobot Atribut *Reliability*

No.	Kinerja					Fo x bobot	Harapan					Fo x bobot	
	SP	P	CP	KP	TP		SP	P	CP	KP	TP		
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
1.	47	26	18	4	5	406	73	18	8	1	0	463	
2.	49	36	7	4	4	422	75	20	5	0	0	470	
3.	52	40	5	2	1	440	67	28	5	0	0	462	
4.	51	33	9	4	3	425	69	26	4	1	0	463	
5.	48	27	12	8	5	405	60	26	12	2	0	444	
Jumlah						2098	Jumlah						2302
Rata-rata						419.6	Rata-rata						460.4

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasar tabel tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata nilai untuk atribut *Reliability* kinerja Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI sebesar 419.6 sedangkan yang diharapkan sebesar 460.4, maka kinerja yang diukur dari atribut *reliability* dapat dihitung sebagai berikut :

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{419.6}{460.4} \times 100\% = 91.14\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja perusahaan pada atribut *reliability* telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 91.14% dari harapan responden.

b. *Responsiveness*

Variabel *Responsiveness* terdiri dari 3 butir pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel tersebut baik dari

penilaian kinerja maupun harapan, maka dapat ditentukan nilai rata-rata dan persentase sebagai berikut :

1) Kemampuan menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul

Kemampuan menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul contohnya apabila terdapat kelebihan pemesanan tempat penumpang, perusahaan harus dengan segera dapat mengatasi dengan mentrasfer penumpang ke jadwal berikutnya sehingga pelanggan tidak terlantar. Hal ini tercerminkan tanggung jawab perusahaan kepada pelanggannya.

Tabel 4.11

Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap Penyelesaian Masalah Yang Timbul

Tanggapan	Kinerja			Harapan			
	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	57	5	285	SP	68	5	340
B	21	4	84	P	24	4	96
CB	10	3	30	CP	8	3	24
KB	7	2	14	KP	0	2	0
TB	5	1	5	TP	0	1	0
Jumlah	100		418	Jumlah	100		460

Sumber : Data Primer Diolah, 2006

Hasil dari 100 responden yang diteliti terhadap kinerja perusahaan dan harapan konsumen dari kemampuan menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul pada tabel. Kedua data yang diperoleh akan menghasilkan tingkat kesesuaian yaitu sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{418}{460} \times 100\% = 90.87\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *responsiveness* yang diukur dengan kemampuan menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 90.87% dari harapan responden.

2) Kemampuan menyelesaikan keluhan konsumen

Faktor ini diperlukan suatu kemampuan untuk cepat tanggap dari perusahaan terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Apabila terjadi masalah yang dapat diantisipasi dengan baik dan cepat oleh perusahaan maka akan dapat memberikan kesan yang baik kepada konsumen. Contohnya apabila fasilitas yang berada dalam kereta api kurang maka perusahaan harus dengan cepat melengkapinya, sehingga pelanggan dapat menikmati fasilitas yang tersedia.

Tabel 4.12

Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap Kemampuan Menghadapi Keluhan Konsumen

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	49	5	245	SP	76	5	380
B	29	4	116	P	19	4	76
CB	13	3	39	CP	5	3	15
KB	8	2	16	KP	0	2	0
TB	1	1	1	TP	0	1	0
Jumlah	100		417	Jumlah	100		471

Sumber : Data Primer Diolah, 2006

Penilaian konsumen tentang kinerja perusahaan dan harapan konsumen dari kemampuan menghadapi keluhan konsumen dapat dilihat pada tabel. Data tersebut di dapat tingkat kesesuaian sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{417}{471} \times 100\% = 88.54\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *responsiveness* yang diukur dengan kemampuan menyelesaikan keluhan konsumen telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 88.54% dari harapan responden.

- 3) Kemampuan memberikan bantuan kepada konsumen yang mempunyai masalah

Perusahaan harus memberikan bantuan dengan cepat apabila konsumen mempunyai masalah .

Tabel 4. 13

Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap Kemampuan Memberikan Bantuan Kepada Konsumen

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	47	5	235	SP	70	5	350
B	24	4	96	P	20	4	80
CB	10	3	30	CP	7	3	21
KB	13	2	26	KP	3	2	6
TB	6	1	6	TP	0	1	0
Jumlah	100		393	Jumlah	100		457

Sumber : Data Primer Diolah, 2006

Penilaian konsumen tentang kinerja perusahaan dan harapan konsumen dari kemampuan memberikan bantuan kepada konsumen yang mempunyai masalah dapat dilihat pada tabel. Data tersebut di dapat tingkat kesesuaian sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{393}{457} \times 100\% = 86.00\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *responsiveness* yang diukur dengan kemampuan memberikan bantuan kepada konsumen yang mempunyai masalah telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 86.00% dari harapan responden.

Berdasar hasil tersebut, maka dapat dibuat rata-rata tanggapan responden untuk variabel *reliability* sebagai berikut :

Tabel 4.14

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Responsiveness*

No.	Kinerja			Harapan		
	Tanggapan	Rata-rata	Persentase (%)	Tanggapan	Rata-rata	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	30.6	30.6	Sangat Penting	71.33	71.33
2.	Baik	14.8	14.8	Penting	21.0	21.0
3.	Cukup Baik	6.6	6.6	Cukup Penting	6.67	6.67
4.	Kurang Baik	5.6	5.6	Kurang Penting	1.0	1.0
5.	Tidak Baik	2.4	2.4	Tidak Penting	0.0	0.0
	Jumlah	100	100		100	100

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa *Responsiveness* kinerja Pelayanan Kereta

Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI sangat baik yaitu 30.6% dari 71.33% yang diharapkan, baik sebesar 14.8% dari 21.0% yang diharapkan, cukup baik sebesar 6.6% dari 6,67% yang diharapkan, kurang baik sebesar 5.6% dari 1.0% yang diharapkan dan yang menganggap tidak baik sebesar 2.4% dari 0.0% yang diharapkan. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan yang diukur dengan atribut *Responsiveness* Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI cukup mendekati harapan.

Untuk mengetahui indeks bobot atribut *Responsiveness* penilaian kinerja Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI dapat dihitung sebagai berikut :

Tabel 4.15
Nilai Bobot Atribut *Responsiveness*

No.	Kinerja					Fo x bobot	Harapan					Fo x bobot
	SP 5	P 4	CP 3	KP 2	TP 1		SP 5	P 4	CP 3	KP 2	TP 1	
1.	57	21	10	7	5	418	68	24	8	0	0	460
2.	49	29	13	8	1	417	76	19	5	0	0	471
3.	47	24	10	13	6	393	70	2	7	3	0	457
Jumlah						1228	Jumlah					1388
Rata-rata						409.33	Rata-rata					462.67

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasar tabel tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata nilai untuk atribut *Responsiveness* kinerja Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI sebesar 409.33 sedangkan yang diharapkan sebesar 462.67, maka kesesuaian kinerja dengan yang diharapkan yang diukur dari atribut *responsiveness* dapat dihitung sebagai berikut :

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{409.33}{462.67} \times 100\% = 88.47\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja perusahaan Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI pada atribut *responsiveness* telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 88.47% dari harapan responden.

c. *Assurance*

Variabel *Assurance* terdiri dari 2 butir pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel tersebut baik dari penilaian kinerja maupun harapan kinerja, maka dapat ditentukan nilai rata-rata dan persentase sebagai berikut :

- 1) Pengetahuan dan keahlian yang di dukung oleh teknologi yang memadai

Pengertian dari faktor ini adalah menuntut para karyawan baik karyawan di kereta api maupun di luar agar memiliki pengetahuan dan keahlian yang luas mengenai bidangnya masing-masing. Untuk meningkatkan kinerja karyawan agar sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 4.16
Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap
Pengetahuan dan Keahlian Para Karyawan atau Staff

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	57	5	285	SP	59	5	295
B	17	4	68	P	31	4	124
CB	13	3	39	CP	10	3	30
KB	8	2	16	KP	0	2	0
TB	5	1	5	TP	0	1	0
Jumlah	100		413	Jumlah	100		449

Sumber : Data Primer Diolah, 2006

Adapun tingkat kinerja perusahaan dan harapan konsumen terhadap pengetahuan dan keahlian para karyawan atau staff dapat dilihat pada tabel. Data tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{413}{449} \times 100\% = 91.98\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut assurance yang diukur dengan pengetahuan dan keahlian yang di dukung oleh teknologi yang memadai telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 91.98% dari harapan responden.

2) Perlindungan dan keamanan sampai stasiun tujuan

Memberikan perlindungan dan keamanan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Pelanggan memerlukan perlindungan dan keamanan dalam melakukan

perjalanan. Untuk memberikan perlindungan dan keamanan perusahaan perlu melakukan sistem keamanan yang terkoordinasi oleh pihak perusahaan. Para penumpang diharapkan hati-hati dan selalu menjaga diri sendiri. Contoh dari sistem perlindungan dan keamanan yang diterapkan adalah para penumpang dihimbau tidak membeli tiket pada calo, di stasiun dan di dalam kereta api harus selalu waspada terhadap berbagai tindak kejahatan, satpam dan polisi khusus kereta api harus selalu menjaga keamanan para penumpang.

Tabel 4.17

Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan keamanan

Tanggapan	Kinerja			Harapan			
	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	63	5	315	SP	72	5	360
B	21	4	84	P	20	4	80
CB	6	3	18	CP	8	3	24
KB	6	2	12	KP	0	2	0
TB	4	1	4	TP	0	1	0
Jumlah	100		433	Jumlah	100		464

Sumber : Data Primer Diolah, 2006

Hasil penelitiannya dari 100 responden yang diteliti diperoleh tingkat kinerja perusahaan dan harapan konsumen dari memberikan perlindungan dan keamanan pada tabel. Data yang diperoleh maka dapat tingkat kesesuaian sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{433}{464} \times 100\% = 93.32\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut assurance yang diukur dengan perlindungan dan keamanan sampai stasiun tujuan telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 91.98% dari harapan responden.

Berdasar hasil tersebut, maka dapat dibuat rata-rata tanggapan responden untuk variabel assurance sebagai berikut :

Tabel 4.18

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Assurance*

No.	Kinerja			Harapan		
	Tanggapan	Rata-rata	Persentase (%)	Tanggapan	Rata-rata	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	60.0	60.0	Sangat Penting	65.5	60.0
2.	Baik	19.0	19.0	Penting	25.5	19.0
3.	Cukup Baik	9.5	9.5	Cukup Penting	9.0	9.5
4.	Kurang Baik	7.0	7.0	Kurang Penting	0.0	0.0
5.	Tidak baik	4.5	4.5	Tidak Penting	0.0	0.0
	Jumlah	100	100		100	100

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa atribut *Assurance* sangat baik yaitu 60.0% dari 65.5% yang diharapkan, baik sebesar 19.0% dari 25,5% yang diharapkan, cukup baik sebesar 9.5% dari 9.0% yang diharapkan, kurang baik sebesar 7.0% dari 0,0% yang diharapkan dan yang menganggap tidak baik sebesar 4.5% dari 0% yang diharapkan. Hasil tersebut dapat dapat disimpulkan bahwa penilaian atribut *Assurance*

Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI cukup mendekati harapan.

Untuk mengetahui indeks bobot atribut *Assurance* penilaian kinerja Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI dapat dihitung sebagai berikut :

Tabel 4.19
Nilai Bobot Atribut *Assurance*

No.	Kinerja					Fo x bobot	Harapan					Fo x bobot
	SP	P	CP	KP	TP		SP	P	CP	KP	TP	
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
1.	57	17	13	8	5	413	59	31	10	0	0	449
2.	63	21	6	6	4	433	72	20	8	0	0	464
Jumlah						846	Jumlah					913
Rata-rata						423	Rata-rata					456.5

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasar tabel tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata nilai untuk atribut *Assurance* kinerja Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI sebesar 423 sedangkan yang diharapkan sebesar 456.5, maka kesesuaian kinerja dengan yang diharapkan yang diukur dari atribut assurance dapat dihitung sebagai berikut :

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{423}{456.5} \times 100\% = 92.66\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja perusahaan Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI pada atribut assurance telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 92.66% dari harapan responden.

d. *Empathy*

Variabel *Empathy* terdiri dari 3 butir pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel tersebut baik dari penilaian kinerja maupun harapan kinerja, maka dapat ditentukan nilai rata-rata dan persentase sebagai berikut :

1) Memberikan perhatian dan kepedulian kepada konsumen

Kemampuan pihak perusahaan untuk dapat memberikan perhatian dan kepedulian kepada konsumen merupakan nilai tambah bagi perusahaan tersebut, dimana pihak perusahaan dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan dan keinginan konsumen. Usaha yang dapat dilakukan perusahaan adalah peningkatan kinerja karyawan serta meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan.

Tabel 4.20
Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap
Perhatian dan Kepedulian

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	67	5	335	SP	70	5	350
B	12	4	48	P	29	4	116
CB	10	3	30	CP	1	3	3
KB	7	2	14	KP	0	2	0
TB	4	1	4	TP	0	1	0
Jumlah	100		431	Jumlah	100		469

Sumber : Data Primer Diolah, 2006

Hasil dari 100 responden yang diteliti di dapat tingkat kinerja perusahaan dan harapan pelanggan dari memberikan perhatian dan kepedulian kepada konsumen seperti pada tabel.

Selanjutnya dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{431}{469} \times 100\% = 91.90\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *empathy* yang diukur dengan Memberikan perhatian dan kepedulian kepada konsumen telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 91.90% dari harapan responden.

2) Melakukan komunikasi yang efektif

Untuk memperoleh dan mempertahankan loyalitas pelanggan maka harus dilakukan suatu komunikasi yang terus-menerus serta efektif dengan pelanggan guna menciptakan keunggulan daya saing. Salah satu upaya yang jelas adalah mendengarkan apa yang diinginkan oleh pelanggan dan memberikan pengertian yang jelas mengenai kemampuan perusahaan dalam melayani konsumen. Jadi perusahaan harus berperan aktif dalam menanggapi setiap permasalahan yang muncul serta menganalisis setiap kekurangan yang ada agar tidak mempengaruhi kinerja perusahaan dan harapan konsumen dalam melakukan komunikasi yang efektif dapat di lihat pada tabel dari kedua data tersebut di dapat tingkat kesesuaian sebesar:

Tabel 4.21
Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen dalam
Melakukan Komunikasi yang Efektif

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	69	5	345	SP	79	5	395
B	20	4	80	P	21	4	84
CB	6	3	18	CP	0	3	0
KB	3	2	6	KP	0	2	0
TB	2	1	2	TP	0	1	0
Jumlah	100		451	Jumlah	100		489

Hasil dari 100 responden yang diteliti di dapat tingkat kinerja perusahaan dan harapan pelanggan dari melakukan komunikasi yang efektif seperti pada tabel. Selanjutnya dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{451}{489} \times 100\% = 92.23\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *empathy* yang diukur dengan melakukan komunikasi yang efektif telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 92.23% dari harapan responden.

3) Memberikan kemudahan dalam pelayanan yang ramah dan sopan

Kemampuan pihak perusahaan untuk melayani konsumen dengan baik sangat diperlukan oleh pelanggan. Perusahaan harus mengerti dan menganalisis kebutuhan dan keinginan pelanggan,

hindarkanlah pelayanan yang terkesan terlalu lama dan kurang baik. Karyawan hendaknya selalu ramah dalam melayani pelanggan. Pelayanan yang baik akan menaikkan image bagi pelanggan, sehingga akan merasa puas dalam mengkonsumsi jasa tersebut. Perusahaan harus selalu aktif untuk menganalisis atribut-atribut yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 4.22
Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen dalam Memberikan Kemudahan Dalam Pelayanan

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	55	5	275	SP	64	5	320
B	21	4	84	P	20	4	80
CB	15	3	45	CP	8	3	24
KB	6	2	12	KP	5	2	10
TB	3	1	3	TP	3	1	3
Jumlah	100		419	Jumlah	100		437

Berikut ini dari 100 responden memberikan penilaian tentang kinerja perusahaan dan harapan konsumen dari kemudahan dalam pelayanan seperti terlihat pada tabel. Dari kedua data tersebut di dapat tingkat kesesuaian sebesar:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{419}{437} \times 100\% = 95.88\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *empathy* yang diukur dengan memberikan kemudahan dalam

pelayanan yang ramah dan sopan telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 95.88% dari harapan responden.

Berdasar hasil tersebut, maka dapat dibuat rata-rata tanggapan responden untuk variabel *empathy* sebagai berikut :

Tabel 4.23

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Empathy*

No.	Kinerja			Harapan		
	Tanggapan	Rata-rata	Persentase (%)	Tanggapan	Rata-rata	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	63.67	63.67	Sangat Penting	71.00	71.00
2.	Baik	17.67	17.67	Penting	23.33	23.33
3.	Cukup Baik	10.33	10.33	Cukup Penting	3.00	3.00
4.	Kurang Baik	5.33	5.33	Kurang Penting	1.67	1.67
5.	Tidak Baik	3.00	3.00	Tidak Penting	1.00	1.00
	Jumlah	100	100		100	100

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa atribut *Empathy* sangat baik yaitu 63.67% dari 71.0% yang diharapkan, baik sebesar 17.67% dari 23,33% yang diharapkan, cukup baik sebesar 10.33% dari 3.0% yang diharapkan, kurang baik sebesar 5.33% dari 1.67% yang diharapkan dan yang menganggap tidak baik sebesar 3.0% dari 1.0% yang diharapkan. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian *Empathy* Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI mendekati harapan.

Untuk mengetahui indeks bobot atribut *Empathy* penilaian kinerja Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI dapat dihitung sebagai berikut :

Tabel 4.24
 Nilai Bobot Atribut *Empathy*

No.	Kinerja					Fo x bobot	Harapan					Fo x bobot	
	SP	P	CP	KP	TP		SP	P	CP	KP	TP		
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1		
1.	67	12	10	7	4	431	70	29	1	0	0	469	
2.	69	2	6	3	2	451	79	21	0	0	0	479	
3.	55	21	15	6	3	419	64	20	8	5	3	437	
Jumlah						1301	Jumlah						1385
Rata-rata						433.67	Rata-rata						461.67

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasar tabel tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata nilai untuk atribut *Empathy* kinerja Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI sebesar 433.67 sedangkan yang diharapkan sebesar 461.67 maka kesesuaian kinerja dengan yang diharapkan yang diukur dari atribut *empathy* dapat dihitung sebagai berikut :

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{433.67}{461.67} \times 100\% = 93.94\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dalam pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI pada atribut *empathy* telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 93.94% dari harapan responden.

e. *Tangibles*

Variabel *Tangibles* terdiri dari 3 butir pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel tersebut baik dari

penilaian kinerja maupun harapan kinerja, maka dapat ditentukan nilai rata-rata dan persentase sebagai berikut :

1) Kebersihan dan kerapihan

Kebersihan dan kerapihan merupakan factor lain yang termasuk dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pelanggan. Untuk menjaga kebersihan dan kerapihan maka diperlukan adanya perawatan kereta api sebelum dan sesudah jam operasi yang mencakup bagian luar dan dalam. Kebersihan dan kerapihan kereta api harus selalu diperhatikan karena akan mencerminkan citra perusahaan dimata pelanggannya.

Tabel 4.25

Tingkat kinerja perusahaan dan harapan konsumen dari kebersihan dan kerapihan

Tanggapan	Kinerja			Harapan			
	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	58	5	290	SP	75	5	375
B	30	4	120	P	13	4	52
CB	9	3	27	CP	12	3	36
KB	2	2	4	KP	0	2	0
TB	1	1	1	TP	0	1	0
Jumlah	100		442	Jumlah	100		463

Sumber : Data Primer Diolah, 2006

Adapun tingkat kinerja perusahaan dan harapan konsumen dari 100 responden yang diteliti terhadap faktor kebersihan dan kerapihan dapat dilihat pada tabel. Data tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar :

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{442}{463} \times 100 \% = 95.46 \%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *tangibles* yang diukur dengan kebersihan dan kerapihan telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 95.46% dari harapan responden

2) Pelayanan di tempat parkir

Untuk melayani pelanggan yang akan memarkir kendaraannya maka dibutuhkan tempat parkir yang luas, bersih, aman dan nyaman. Untuk mewujudkan tempat parkir yang baik maka diperlukan penataan terhadap kondisi tempat parkir tersebut, serta kendaraan yang keluar masuk harus di jaga. Rasa aman terhadap kendaraan merupakan suatu yang dibutuhkan pelanggan.

Tabel 4.26

Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan di Tempat Parkir

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	61	5	305	SP	69	5	345
B	23	4	92	P	23	4	92
CB	8	3	24	CP	8	3	24
KB	5	2	10	KP	0	2	0
TB	3	1	3	TP	0	1	0
Jumlah	100		434	Jumlah	100		461

Sumber: hasil koesioner

Sejumlah 100 responden yang diteliti di dapat tingkat kinerja perusahaan dan harapan konsumen terhadap faktor Pelayanan di tempat parkir seperti pada tabel. Data yang diperoleh akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar :

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{434}{461} \times 100\% = 94.14\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *tangibles* yang diukur pelayanan di tempat parkir telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 94.14% dari harapan responden

3) Kelengkapan fasilitas dalam kereta api

Kelengkapan fasilitas dalam kereta api dalam hal ini yang langsung terlihat oleh pelanggan adalah kondisi kereta api di mana eksterior harus dalam kondisi yang baik atau layak untuk beroperasi. Sedangkan untuk interior kereta api yang diutamakan adalah tempat duduk yang lapang dan nyaman, penagturan udara yang sejuk. Pemberian makanan gratis, situasi yang menyenangkan serta fasilitas lainnya.

Tabel 4.27

Tingkat Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap Kelengkapan Fasilitas Dalam Kereta Api

Kinerja				Harapan			
Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah	Tanggapan	Frekuensi	Skala	Jumlah
SB	55	5	275	SP	73	5	365
B	26	4	104	P	18	4	72
CB	14	3	42	CP	6	3	18
KB	3	2	6	KP	3	2	6
TB	2	1	2	TP	0	1	0
Jumlah	100		429	Jumlah	100		461

Sumber: Hasil koesioner

Berdasar 100 responden yang diteliti di dapat tingkat kinerja perusahaan dan harapan konsumen terhadap faktor Kelengkapan fasilitas dalam kereta api seperti pada tabel. Data yang diperoleh akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar :

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{429}{461} \times 100\% = 93.06\%$$

Hasil tersebut ternyata kinerja perusahaan pada atribut *tangibles* yang diukur dengan kelengkapan fasilitas dalam kereta api telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 93.06% dari harapan responden.

Berdasar hasil tersebut, maka dapat dibuat rata-rata tanggapan responden untuk variabel *tangibles* sebagai berikut :

Tabel 4.28

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Tangibles*

No.	Kinerja			Harapan		
	Tanggapan	Rata-rata	Persentase (%)	Tanggapan	Rata-rata	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	58.00	58.00	Sangat Penting	72.33	72.33
2.	Baik	26.33	26.33	Penting	18.00	18.00
3.	Cukup Baik	10.33	10.33	Cukup Penting	8.67	8.67
4.	Kurang Baik	3.33	3.33	Kurang Penting	1.00	1.00
5.	Tidak Baik	2.00	2.00	Tidak Penting	0.00	0.00
	Jumlah	100	100	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa atribut *Tangibles* sangat baik yaitu 58.0% dari 72.33% yang diharapkan, baik sebesar 26.33% dari 18.0% yang

diharapkan, cukup baik sebesar 10.00% dari 8.67% yang diharapkan, kurang baik sebesar 3.33% dari 1.0% yang diharapkan dan yang menganggap tidak baik sebesar 2.0% dari 0.0% yang diharapkan. Hasil tersebut dapat dapat disimpulkan bahwa penilaian atribut *Tangibles* Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI cukup mendekati harapan.

Untuk mengetahui indeks bobot atribut *Tangibles* penilaian kinerja dapat dihitung sebagai berikut :

Tabel 4.29
Nilai Bobot Atribut *Tangibles*

No.	Kinerja					Fo x bobot	Harapan					Fo x bobot
	SB	B	CB	KB	TB		SP	P	CP	KP	TP	
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
1.	58	30	9	2	1	442	75	13	12	0	0	463
2.	61	23	8	5	3	434	69	223	8	0	0	461
3.	55	26	14	3	2	429	73	18	6	3	0	461
Jumlah						1305	Jumlah					1385
Rata-rata						435	Rata-rata					461.67

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasar tabel tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata nilai untuk atribut *Tangibles* kinerja Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI sebesar 435 sedangkan yang diharapkan sebesar 461.67 maka kesesuaian kinerja dengan yang diharapkan yang diukur dari atribut *tangibles* dapat dihitung sebagai berikut :

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{435}{461.67} \times 100\% = 94.22\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dalam pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI pada atribut *tangibles* telah mencapai tingkat kesesuaian sebesar 94.22% dari harapan responden.

Kesesuaian kinerja merupakan persentase dari perbandingan penilaian kinerja dan harapan kinerja Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI. Hasil penghitungan kesesuaian adalah sebagai berikut :

Tabel 4.30
Kesesuaian Penilaian Kinerja dengan Harapan Kinerja

No	Tanggapan	Jumlah		Rata -rata		Gap		Kesesuaian (P/H)*100 %
		Kinerja (P)	Harapan (H)	X	Y	(P-H)	(X-Y)	
1.	<i>Reliability</i>	419.6	460.4	83.92	92.08	-40.8	-8.16	91.14
2.	<i>Responsiveness</i>	409.33	462.57	81.87	92.53	-53.34	-10.66	88.47
3.	<i>Assurance</i>	423.00	456.50	84.60	91.30	-33.5	-6.7	92.66
4.	<i>Empathy</i>	433.67	461.67	86.70	92.33	-28	-5.63	93.94
5.	<i>Tangibles</i>	435.00	461.67	87.00	92.33	-26.67	-5.33	94.22
Jumlah		2120.6	2302.91	424.09	460.57	-182.31	-36.48	
Rata-rata		424.12	460.582	84.81	92.11	-36.46	-7.29	92.09

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa dari kelima atribut kesesuaian kinerja dengan harapan dalam pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI tertinggi dicapai oleh atribut *Tangibles* yaitu sebesar 94.22% dan kesesuaian terendah dicapai oleh atribut *Responsiveness* yaitu sebesar 88.47%.

Berdasarkan hasil kesesuaian kinerja dengan harapan tersebut, dapat diketahui pula gap atau selisih antara penilaian dengan harapan sebagai berikut :

Tabel 4.31
Gap Penilaian Kinerja dengan Harapan Kinerja

No	Tanggapan	Jumlah		Rata -rata		Gap		Bobot	Gapx bobot
		Kinerja (P)	Harapan (H)	X	Y	(P-H)	(X-Y)		
1.	<i>Reliability</i>	419.6	460.4	83.92	92.08	-40.8	-8.16	20	-163.2
2.	<i>Responsiveness</i>	409.33	462.67	81.87	92.53	-53.34	-10.66	20	-213.2
3.	<i>Assurance</i>	423.00	456.50	84.60	91.30	-33.5	-6.7	20	-134
4.	<i>Empathy</i>	433.67	461.67	86.70	92.33	-28	-5.63	20	-112.6
5.	<i>Tangibles</i>	435.00	461.67	87.00	92.33	-26.67	-5.33	20	-106.6
	Jumlah	2120.6	2302.91	424.09	460.57	-182.31	-36.48	100	-729.60
	Rata-rata	424.12	460.58	84.81	92.11	-36.46	-7.29	20	-145.92

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasarkan hasil hitungan tersebut dapat diketahui pula bahwa dari kelima atribut kinerja, gap tertinggi diperoleh atribut *Responsiveness* yaitu sebesar -213.2 dan gap terkecil dicapai oleh atribut *Tangibles* yaitu sebesar -106.6.

Berdasarkan nilai kesesuaian penilaian kinerja dengan harapan kinerja serta *index gap* yang diperoleh, maka dapat diketahui nilai rata-rata pada masing-masing pertanyaan dan atribut baik penilaian kinerja maupun harapan kinerja. Data yang diperoleh kemudian dikelompokkan pada empat bidang atau kuadran diagram kartesius. Untuk menentukan letak titik pada diagram, maka terlebih dahulu dicari nilai rata-rata X (penilaian kinerja) dan Y (harapan kinerja). Diagram disusun berdasarkan garis horizontal yang digambarkan oleh rata-rata dari nilai

rata-rata X dan garis vertikal oleh garis rata-rata dari rata-rata Y, dapat dihitung dengan rumus :

Kinerja :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$= (83.92 + 81.87 + 84.60 + 86.70 + 87.00) / 5 = 84.81$$

Harapan :

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$= (92.08 + 92.53 + 91.30 + 92.33 + 92.33) / 5 = 92.11$$

Penyebaran data pada diagram kartesius dapat ditentukan dengan meletakkan pasangan koordinat dari data rata-rata X dan rata-rata Y serta letak kuadran dari masing-masing butir pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 4.32

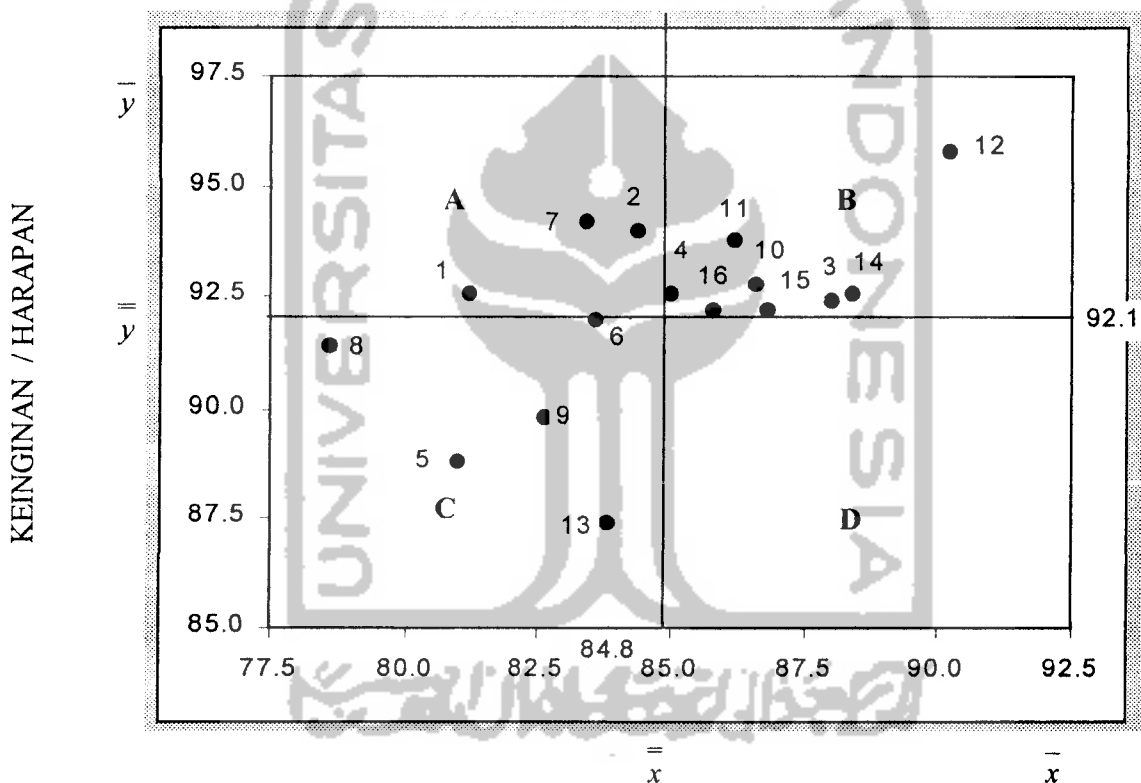
Penyebaran Data dalam Diagram Kartesius

No.	Atribut	kinerja (X)	Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	K
1	KA Taksaka selalu berangkat tepat waktu	406	463	81.2	92.6	A
2	KA Taksaka selalu tiba tepat waktu	422	470	84.4	94.0	A
3	Staff / karyawan selalu memberikan pelayanan yang ramah	440	462	88.0	92.4	B
4	Staff/ karyawan selalu siap menolong	425	463	85.0	92.6	B
5	Staff / karyawan selalu memberikan pelayanan pembelian tiket kereta api secara profesional	405	444	81.0	88.8	C
	Jumlah Reliability	2098	2302	420	460	
	Rata-rata	419.60	460.4	83.92	92.08	C

6	Staff / karyawan cepat dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul	418	460	83.6	92	C
7	Staff / karyawan mampu menyelesaikan keluhan konsumen	417	471	83.4	94.2	A
8	Staff / karyawan memberikan bantuan kepada konsumen yang mempunyai masalah	393	457	78.6	91.4	C
	Jumlah <i>Responsiveness</i>	1228.0	1388	245.6	278	
	Rata-rata	409.33	462.67	81.87	92.53	A
9	Pengetahuan dan keahlian para staff / karyawan didukung oleh teknologi yang memadai	413	449	82.6	89.8	C
10	Staff / karyawan memberikan perlindungan dan keamanan sampai stasiun tujuan	433	464	86.6	92.8	B
	Jumlah <i>Assurance</i>	846	913	169	183	
	Rata-rata	423	456.50	84.60	91.30	C
11	Memberikan perhatian dan kepedulian kepada konsumen	431	469	86.2	93.8	B
12	Staff / karyawan melakukan komunikasi yang efektif	451	479	90.2	95.8	B
13	Staff / karyawan memberikan kemudahan dalam pelayanan yang ramah dan sopan	419	437	83.8	87.4	C
	Jumlah <i>Empathy</i>	1301	1385	260	277	
	Rata-rata	433.67	461.67	86.7	92.33	B
14	Kebersihan dan kerapihan gerbong	442	463	88.4	92.6	B
15	Pelayanan di tempat parkir	434	461	86.8	92.2	B
16	kelengkapan fasilitas dalam kereta api	429	461	85.8	92.2	B
	Jumlah <i>Tangibles</i>	1305	1385	261	277	
	Rata-rata	435	461.67	87.00	92.33	B

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasarkan data tersebut, maka dapat digambarkan pada diagram kartesius dimana sumbu X adalah persepsi pelaksanaan atau kinerja, sedangkan sumbu Y adalah keinginan atau harapan kinerja Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI. Titik potong (salib sumbu) merupakan rata-rata nilai kinerja (sumbu Y) yaitu sebesar 84.81 dan harapan (sumbu X) sebesar 92.11. Diagram karetesius yang dihasilkan adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian Kinerja dengan Harapan Konsumen Kereta Api Kelas Eksekutif Jenis “Taksaka” pada PT KAI.

Keterangan diagram kartesius :

1. Kuadran A merupakan langkah yang ditempuh yang dijadikan sebagai prioritas utama. Butir-butir yang termasuk ke dalam kuadran A menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan pelanggan (pelanggan tidak puas).

Atribut yang termasuk ke dalam kuadran A adalah butir pertanyaan nomor 1, 2, dan 7, dengan demikian pihak Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI harus lebih meningkatkan ketepatan waktu berangkat maupun tiba kereta api, serta mampu untuk menyelesaikan keluhan konsumen yang belum memuaskan konsumen.

2. Kuadran B langkah yang ditempuh adalah pertahankan prestasi. Butir-butir yang termasuk ke dalam kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting oleh pelanggan dan sangat memuaskan.

Atribut yang termasuk ke dalam kuadran B : adalah butir nomor 3, 4, 10, 11, 12, 14, 15 dan 16, dengan demikian pihak Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI harus mempertahankan pelayanan yang ramah, siap membantu, memberikan perlindungan dan keamanan konsumen, memberikan kepedulian dan perhatian kepada konsumen,

melakukan komunikasi yang efektif, kebersihan dan kerapihan gerbong, pelayanan di tempat parkir dan kelengkapan fasilitas dalam kereta api.

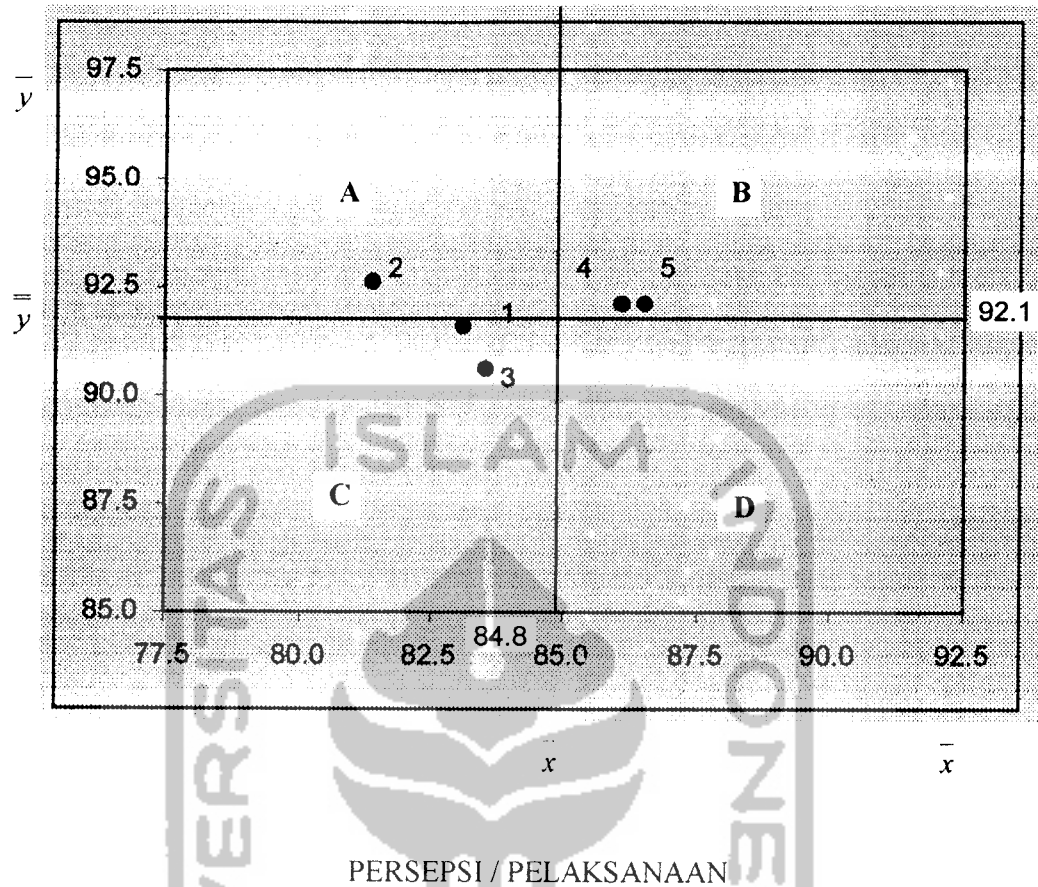
3. Kuadran C langkah yang ditempuh adalah prioritas rendah. Butir-butir yang termasuk ke dalam kuadran C ini menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan pelanggan.

Atribut yang termasuk ke dalam kuadran C adalah butir nomor 5, 6, 8, 9 dan 13, merupakan butir-butir yang kurang penting bagi konsumen yaitu pelayanan pembelian tiket yang profesional, cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul, pemberian bantuan, pengetahuan dan keahlian yang didukung teknologi yang memadai, serta kemudahan dalam pelayanan yang ramah dan sopan, hal tersebut dianggap bukan faktor utama konsumen menggunakan jasa Kereta Api Kelas Eksekutif jenis "Taksaka" pada PT KAI.

4. Kuadran D merupakan berlebihan. Butir-butir yang termasuk ke dalam kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Tidak ada atribut yang berada pada kuadran D, dengan demikian tidak ada yang dinilai berlebihan dalam pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis "Taksaka" pada PT KAI.

KEINGINAN / HARAPAN



Gambar 4.2 Diagram Kartesius Gap Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja dengan Harapan Konsumen Kereta Api Kelas Eksekutif Jenis “Taksaka” pada PT KAI.

Keterangan diagram kartesius :

1. Kuadran A merupakan langkah yang ditempuh yang dijadikan sebagai prioritas utama. Butir-butir yang termasuk ke dalam kuadran A menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan pelanggan (pelanggan tidak puas).

Atribut yang termasuk ke dalam kuadran A adalah butir pertanyaan nomor 2 dengan demikian pihak Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI harus lebih meningkatkan dimensi kualitas jasa *Responsiveness*.

2. Kuadran B langkah yang ditempuh adalah pertahankan prestasi. Butir-butir yang termasuk ke dalam kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting oleh pelanggan dan sangat memuaskan.

Atribut yang termasuk ke dalam kuadran B : adalah butir nomor 4, 5 dengan demikian pihak Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI harus mempertahankan dimensi kualitas pelayanan jasa *empathy, tangibles*.

3. Kuadran C langkah yang ditempuh adalah prioritas rendah. Butir-butir yang termasuk ke dalam kuadran C ini menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan pelanggan.

Atribut yang termasuk ke dalam kuadran C adalah butir nomor 1, dan 3 merupakan butir-butir yang kurang penting bagi konsumen yaitu dimensi kualitas pelayanan jasa *reliability*, dan *assurance*, hal tersebut dianggap bukan faktor utama konsumen menggunakan jasa Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI.

4. Kuadran D merupakan berlebihan. Butir-butir yang termasuk ke dalam kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Tidak ada atribut yang berada pada kuadran D, dengan demikian tidak ada yang dinilai berlebihan dalam pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI.

4.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian dugaan sementara penelitian. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji Z karena sampel penelitian termasuk berukuran besar (> 30 responden). Adapun pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

Hipotesis yang diajukan :

H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dengan harapan pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI.

H_a : Terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dengan harapan pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI.

Uji hipotesis dilakukan dua sisi dengan ketentuan bahwa H_0 ditolak jika $|Z_{hitung}| > Z_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 5% (*sig. p* 0,05). Hasil uji Z dengan bantuan program SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 4.25
Hasil Uji Z

Test Statistics^b

	Harapan - Kinerja
Z	-3.517 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai Z sebesar $|-3.517|$ lebih besar dari Z tabel (1.96) atau signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, dengan demikian H_0 ditolak atau menerima H_a sehingga terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dengan harapan pada Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif jenis “Taksaka” pada PT KAI.

Kualitas pelayanan dinilai kurang baik apabila kesenjangan semakin besar atau kinerja perusahaan sama dengan harapan konsumen. Sangat baik apabila kinerja perusahaan melebihi harapan konsumen. Sejumlah 100 responden yang diteliti semuanya menginginkan pelayanan yang lebih baik dari pelayanan yang selama ini diberikan oleh perusahaan. Ada sebab-sebab utama yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di nilai baik oleh konsumen yaitu kenyamanan dan keamanan selama perjalanan, kelengkapannya fasilitas dalam kereta api serta ketepatan keberangkatan. Adanya masukan dari konsumen tentang pelayanan yang diberikan perusahaan harus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanannya kepada konsumen. Saran dan kritik dari konsumen sangat di butuhkan oleh perusahaan.