

## PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KERETA API PRAMEKS

Ika Setyaningsih<sup>1</sup>, Renaningsih<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura 57102 Telp 0271 717417  
Email: [arsitektur90@yahoo.co.id](mailto:arsitektur90@yahoo.co.id)

### Abstrak

*Bagi pengguna jasa, kinerja sebuah layanan jasa sangat menentukan tingkat keberlangsungan pemakaian jasa dalam mengkonsumsi layanan jasa tersebut. Begitu pula halnya dengan layanan jasa berupa moda transportasi KA Prambanan Ekspres (Prameks). Pihak operator (PT. KAI) sebagai sebuah organisasi pelayanan jasa transportasi perlu mengetahui bagaimana kinerja mereka yang diterima oleh konsumennya. Informasi mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna KA Prameks dapat dipergunakan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis data didapatkan bahwa variabel pelayanan seperti kemudahan informasi dan kemudahan mendapatkan tiket perlu dipertahankan, sedangkan variabel perlengkapan keselamatan penumpang, ketepatan waktu perjalanan, kenyamanan tempat duduk, keramahan petugas, kebersihan di dalam kereta api perlu mendapatkan perhatian yang serius dalam meningkatkan pelayanannya kepada pengguna.*

**Kata kunci:** kereta api; persepsi; tingkat kepuasan

### Pendahuluan

Mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dari hari ke hari harus didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang memadai. Kereta api Prameks Solo-Yogyakarta merupakan salah satu angkutan massal yang melayani pergerakan masyarakat Solo dan Yogyakarta selain bus, travel maupun taxi. Dibandingkan dengan angkutan massal lainnya kereta api mempunyai keunggulan dalam hal kapasitas angkut. Dalam menentukan moda angkutan yang akan digunakan oleh pengguna jasa angkutan umum, sangat dipengaruhi oleh banyak faktor. Salah satunya yaitu jenis atribut pelayanan moda angkutan yang disediakan oleh penyedia jasa angkutan umum.

Melihat semakin bertambahnya minat masyarakat untuk menggunakan kereta api Prameks dan untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api Prameks yang terdiri dari berbagai lapisan masyarakat dengan karakter, tingkat penghasilan serta latar belakang yang berbeda, maka perlu diadakan penelitian tentang atribut pelayanan yang tersedia. Hasil analisis yang akan dilakukan akan menghasilkan faktor atribut pelayanan dari yang paling utama hingga terendah berdasarkan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa, serta persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa tentang variabel atribut pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa. Hal ini dilakukan untuk memaksimalkan kinerja penyedia jasa dalam menyediakan atribut pelayanan kereta api Prameks, sehingga bertambahnya minat masyarakat untuk menggunakan kereta api Prameks dapat didukung dengan penyediaan atribut pelayanan tidak berlebihan dan kurang maksimal oleh penyedia jasa.

### Metode Penelitian

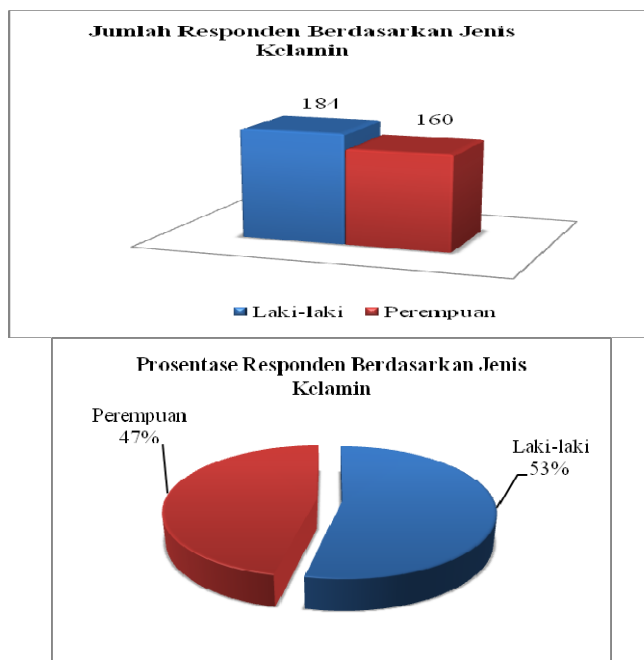
1. Obyek Penelitian  
Pada penelitian ini yang menjadi obyek penelitian kereta api Prambanan Ekspres (Prameks) yang beroperasi dalam wilayah kerja DAOP VI Yogyakarta. KA Prameks merupakan salah satu pilihan moda transportasi yang menghubungkan kota Solo dan Yogyakarta.
2. Metode dan Desain Penelitian  
Sejalan dengan perumusan masalah yaitu mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja KA Prameks maka digunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan survai.
3. Variabel Penelitian  
Variabel-variabel yang akan diteliti terdiri dari 16 atribut pelayanan sebagai berikut :
  - a. Atribut yang berhubungan dengan waktu, meliputi variabel :  
 $X_1$  : Waktu perjalanan utama, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perjalanan dari tempat pemberangkatan (Stasiun Balapan Solo) ke tempat pemberhentian (Stasiun Tugu Yogyakarta).

- $X_2$  : Waktu perjalanan tambahan, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perjalanan dari rumah menuju tempat pemberangkatan (Stasiun Balapan Solo) dan dari tempat pemberhentian (Stasiun Tugu Yogyakarta) menuju tujuan akhir.
- $X_3$  : Ketepatan waktu perjalanan, yaitu ada tidaknya penyimpangan dari waktu yang telah dijadwalkan atau penyimpangan dari rata-rata waktu perjalanan utama.
- b. Atribut yang berhubungan dengan ongkos, meliputi variabel :
- $X_4$  : Ongkos perjalanan utama, yaitu besarnya ongkos yang harus dikeluarkan untuk membayar harga tiket kereta api pada perjalanan Solo-Yogyakarta.
- $X_5$  : Ongkos tambahan, yaitu besarnya ongkos yang harus dikeluarkan untuk perjalanan dalam kota dari rumah menuju tempat pemberangkatan, dari tempat pemberhentian menuju tempat tujuan akhir, retribusi peron/parkir, dan sebagainya.
- c. Atribut yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan, meliputi variabel :
- $X_6$  : Perlengkapan keselamatan penumpang, yaitu perlengkapan yang menunjang keselamatan penumpang dari kemungkinan terjadinya kecelakaan lalu lintas yang disediakan pihak penyedia jasa (pintu darurat, lampu tanda bahaya, alat pengaman, dll).
- $X_7$  : Keamanan dari tindak kriminal, yaitu keamanan oleh petugas dari kemungkinan terjadinya tindakan kriminal pada penumpang (pencurian, penjambretan, penodongan, dsb) dalam perjalanan.
- d. Atribut yang berhubungan dengan kenyamanan dan kesenangan, meliputi variabel :
- $X_8$  : Kenyamanan tempat duduk, yaitu rancangan tempat duduk yang berkaitan dengan ukuran tempat duduk, penyesuaian kemiringan sandaran, kesesuaian dengan lekuk bentuk tubuh baik didalam kereta api maupun kursi tunggu di stasiun.
- $X_9$  : Kenyamanan saat naik dan turun, yaitu kenyamanan penumpang pada saat akan naik dan turun dari kereta api (jarak dan perbedaan ketinggian antara pintu kereta api dengan lantai stasiun).
- $X_{10}$  : Keramahan petugas, yaitu tingkat pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pengguna jasa dalam mendapatkan tiket, pelayanan selama perjalanan dan pelayanan akhir di tempat pemberhentian.
- $X_{11}$  : Kemudahan informasi, yaitu Kemudahan penumpang untuk mengetahui informasi jadwal, ongkos dan frekuensi kereta api beroperasi dalam satu hari.
- $X_{12}$  : Kebersihan di dalam kereta api, yaitu perawatan kebersihan dalam gerbong kereta api.
- $X_{13}$  : Sistem pengaturan suhu, pengaturan udara dan pencahayaan, yaitu sistem yang disediakan untuk mengatur suhu, aliran udara dan pencahayaan didalam gerbong kereta api, seperti kipas angin, ventilasi, jendela dan sebagainya.
- $X_{14}$  : Kemudahan mendapatkan tiket, yaitu kemudahan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada calon penumpang dalam mendapatkan tiket.
- $X_{15}$  : Kemudahan menuju tempat pemberangkatan, yaitu kemudahan dan ketersediaan sarana serta prasarana untuk mencapai tempat pemberangkatan kereta api (Stasiun Balapan Solo) dari rumah di Solo.
- $X_{16}$  : Kemudahan mencapai tempat tujuan akhir, yaitu kemudahan dan ketersediaan sarana serta prasarana untuk mencapai tujuan akhir dari tempat pemberhentian di Yogyakarta (Stasiun Tugu Yogyakarta).
4. Teknik Pengambilan Sampel  
 Dalam pengambilan sampel, digunakan teknik pengambilan sampel *Convenience Sampling*. Pengambilan sampel pada pengguna KA Prameks yang berangkat dari Solo (Stasiun Balapan) menuju Yogyakarta (Stasiun Tugu). Sebagai alat pengumpul datanya digunakan kuisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai karakteristik atau data diri responden, bagaimana tanggapan responden terhadap variabel-variabel pelayanan yang diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap variabel-variabel pelayanan tersebut. Sebelum kuisioner diberikan kepada responden, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur, sedangkan reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.
5. Alat Analisis  
 Metode Analisis Faktor digunakan untuk analisis data persepsi responden terhadap atribut pelayanan yang ada. Jawaban yang disediakan untuk data persepsi dari responden dalam bentuk pendapat tentang penting tidaknya variabel-variabel tersebut menurut responden dengan menggunakan skala *likert* (Skala 1 : sangat tidak penting, skala 2 : tidak penting, skala 3 : cukup penting, skala 4 : penting, skala 5 : sangat penting). Data tersebut diolah dengan metode analisis faktor menggunakan *Software SPSS v. 16*.  
 Metode Analisis Antara Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum kereta api Prameks Solo-

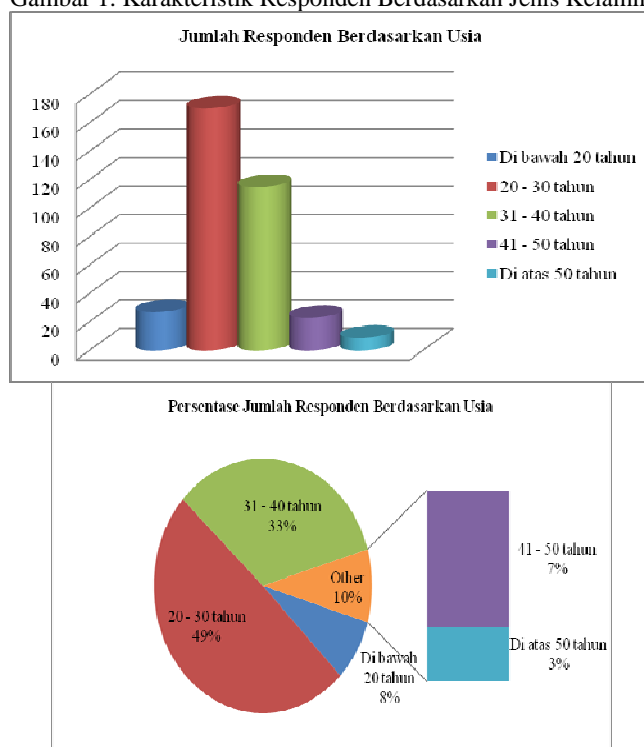
Yogyakarta. Data yang digunakan dalam metode ini, adalah : data persepsi dan data tingkat kepuasan dengan dibantu oleh paket *Software Microsoft Excel*.

**Hasil dan Pembahasan**

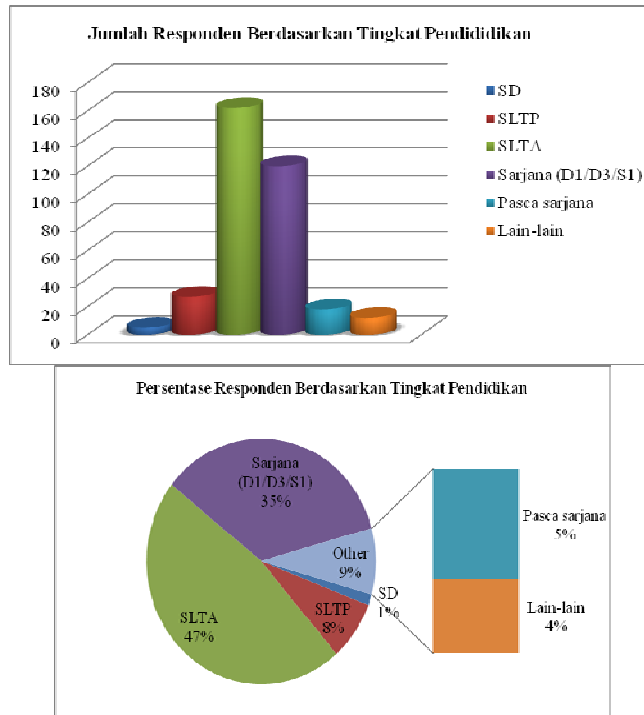
Dari hasil penghitungan sampel minimal di dapat jumlah sampel minimal untuk mewakili semua populasi penumpang yang ada adalah 344 sampel. Karakteristik responden dapat dilihat pada Gambar 1 sampai Gambar 4 di bawah ini :



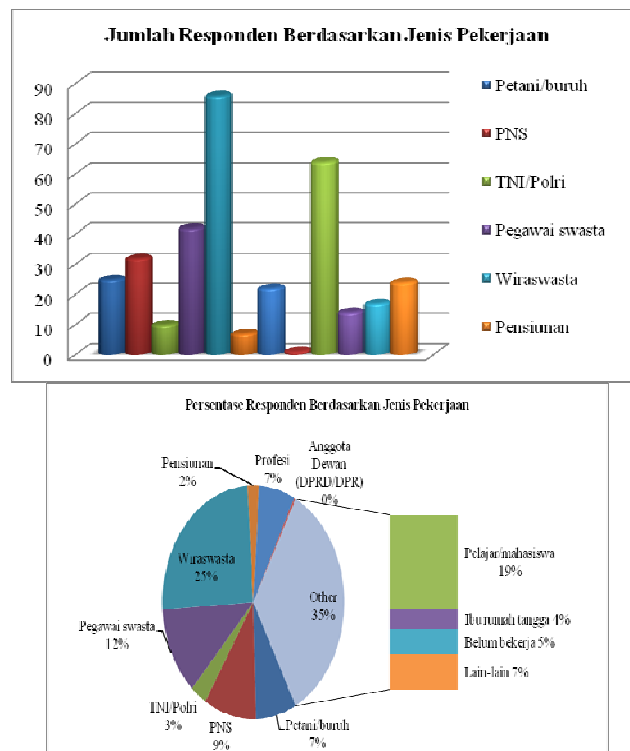
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 1, dari 344 responden persentase pengguna KA Prameks antara laki-laki dan perempuan hampir sama, yaitu 53% pengguna laki-laki dan 47% pengguna perempuan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin tidak mempengaruhi pilihan moda terutama pada KA Prameks.

Pada Gambar 2 mengenai karakteristik responden berdasarkan usia, mayoritas pengguna KA Prameks berusia 20-30 tahun dengan persentase tertinggi sebesar 49%, kemudian usia 31-40 tahun dengan persentase 33% dan yang paling jarang menggunakan KA Prameks adalah usia di atas 50 tahun dengan persentase hanya 3%.

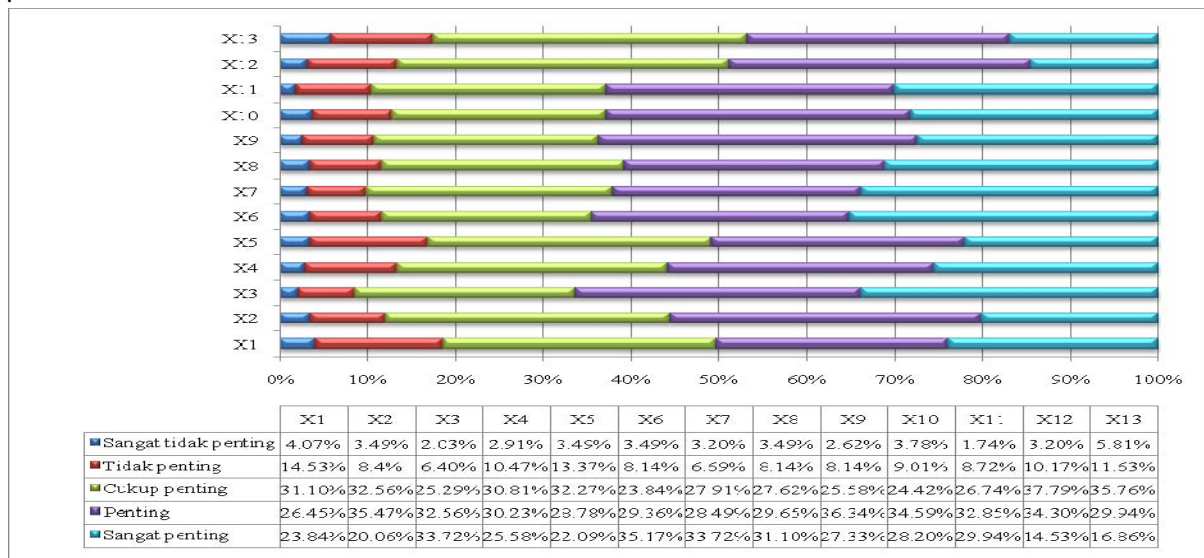
Gambar 3 dan Gambar 4 menunjukkan karakteristik responden pengguna KA Prameks berdasarkan tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Berdasarkan Gambar 3 dapat diketahui bahwa pengguna KA Prameks kebanyakan berpendidikan SLTA (47%) dan Sarjana (35%). Sedangkan berdasarkan jenis pekerjaannya, wiraswasta menduduki peringkat teratas dengan persentase sebesar 29%.

Berdasarkan hasil pengolahan data persepsi dan hasil analisis data dengan menggunakan Metode Analisis Faktor, maka dari ke 16 variabel-variabel awal yang telah diuji validitas dan reliabilitas diperoleh 13 variabel yang dinyatakan valid dan reliabel yaitu :

- Waktu perjalanan utama (X<sub>1</sub>),
- Waktu perjalanan tambahan (X<sub>2</sub>),
- Ketepatan waktu perjalanan (X<sub>3</sub>),
- Ongkos perjalanan utama (X<sub>4</sub>),
- Ongkos tambahan (X<sub>5</sub>),
- Perlengkapan keselamatan penumpang (X<sub>6</sub>),
- Kenyamanan tempat duduk (X<sub>7</sub>),
- Keramahan petugas (X<sub>8</sub>),
- Kemudahan informasi (X<sub>9</sub>),
- Kebersihan didalam kereta api (X<sub>10</sub>),
- Kemudahan mendapatkan tiket (X<sub>11</sub>),
- Kemudahan menuju tempat pemberangkatan (X<sub>12</sub>), dan
- Kemudahan mencapai tempat tujuan akhir (X<sub>13</sub>).

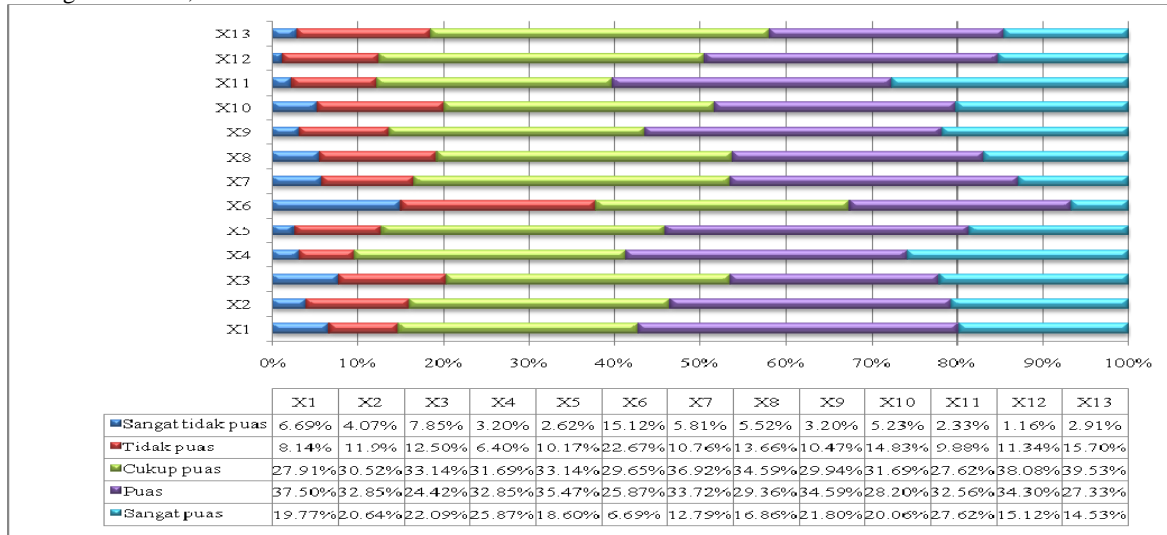
Dari hasil analisis data dengan menggunakan metode Analisis Faktor sehingga menghasilkan faktor dominan yang membuat masyarakat menggunakan kereta api Prameks yang diperoleh dari pengolahan data kuisioner berupa data persepsi, maka faktor-faktor yang dibentuk oleh variabel-variabel tersebut adalah faktor I dengan persen variansi sebesar 44,619 % meliputi keramahan petugas, kebersihan didalam kereta api, perlengkapan keselamatan penumpang, kemudahan informasi, kenyamanan tempat duduk, kemudahan mendapatkan tiket. Faktor II dengan persen variansi sebesar 9,918 % meliputi waktu perjalanan tambahan, waktu perjalanan utama, ongkos perjalanan utama, ongkos tambahan, ketepatan waktu perjalanan. Faktor III dengan persen variansi sebesar 8,712 % meliputi kemudahan mencapai tempat tujuan akhir dan kemudahan menuju tempat pemberangkatan.

Dari hasil pengisian kuisioner oleh responden, maka jawaban dari responden dapat ditabelkan sebagai berikut :



Gambar 5. Hasil Kuisioner Tingkat Kepentingan Variabel Menurut Pengguna

Berdasarkan hasil pada Gambar 5 dapat diketahui bahwa dari variabel X<sub>1</sub> sampai X<sub>13</sub>, kurang dari 6% responden yang menganggap variabel-variabel pelayanan yang ditanyakan merupakan hal yang sangat tidak penting dan lebih dari 24% menganggap penting. Dari ketiga belas variabel, sekitar 5,81% responden menganggap bahwa variabel X<sub>13</sub> (kemudahan mencapai tujuan akhir dari stasiun) sangat tidak penting, tetapi 37,79% responden menganggap variabel X<sub>12</sub> (kemudahan menuju stasiun dari rumah) cukup penting. Variabel X<sub>3</sub> (ketepatan waktu perjalanan) dan X<sub>7</sub> (kenyamanan tempat duduk di dalam kereta) mempunyai persentase yang sama yaitu masing-masing sebesar 33,72%.

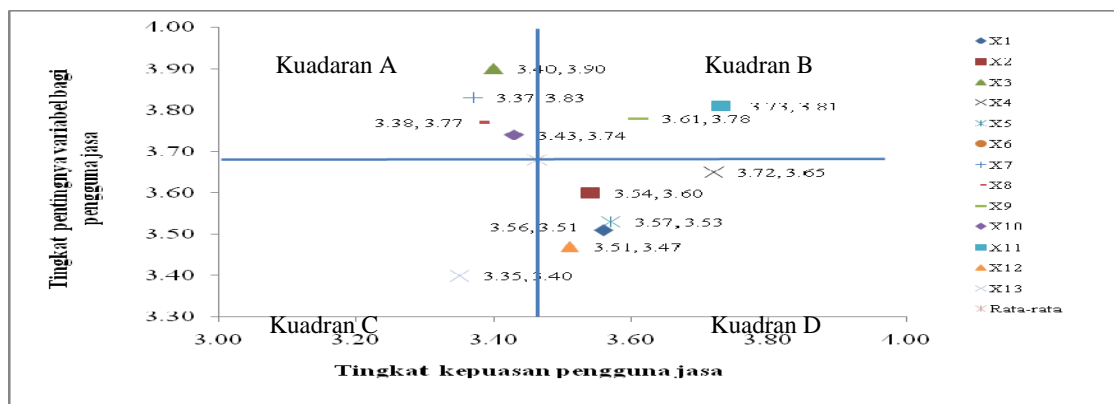


Gambar 6. Hasil Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Variabel Pelayanan

Berdasarkan hasil pada Gambar 6 dapat diketahui bahwa dari variabel X<sub>1</sub> sampai X<sub>13</sub>, persentase responden yang merasa sangat tidak puas kurang dari 7% untuk tiap-tiap variabel, dengan persentase responden sangat tidak puas tertinggi pada variabel X<sub>1</sub> (waktu perjalanan utama) sebesar 6,69%. Namun demikian sekitar 37% responden setuju bahwa mereka sudah merasa puas dengan waktu perjalanan utama. Hal ini mengindikasikan bahwa PT. KAI sudah memberikan pelayanan yang baik dalam hal ketepatan waktu perjalanan. Persentase ini tidak diikuti oleh pelayanan dalam hal kemudahan mendapatkan tiket, sehingga untuk variabel ini baru 27,62% responden yang merasa sangat puas.

Dari Gambar 5 dan Gambar 6, antara tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap variabel-variabel pelayanan KA Prameks tidak terdapat tren yang sama untuk masing-masing variabel. Contohnya, pada tingkat kepentingan persentase responden yang menyatakan bahwa variabel X<sub>13</sub> sangat tidak penting sebesar 5,81%, namun demikian hanya 2,91% responden yang sangat tidak puas dengan variabel ini. Sekitar 35% responden menganggap sangat penting bagi fasilitas perlengkapan keselamatan bagi penumpang, tetapi hal ini tidak didukung oleh tersedianya fasilitas tersebut oleh PT.KAI sehingga hanya 6,69% saja responden yang merasa sangat puas.

Berikut ini merupakan tabel dan gambar hasil pengolahan data dengan menggunakan metode Analisis antara Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*), digambarkan dalam grafik metode IPA sebagai berikut :



Gambar 7. Grafik Metode IPA

Pada Gambar 7 dapat di ketahui variabel-variabel yang berada di tiap-tiap kuadran. Variabel yang dinilai sangat penting oleh pelanggan sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan adalah  $X_3, X_6, X_7, X_8, X_{10}$ . Variabel yang telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan penumpang adalah  $X_9, X_{11}$ . Variabel yang dianggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan sehingga sangat memuaskan, sangat berlebihan dan tidak dianggap penting oleh para pengguna adalah  $X_1, X_2, X_4, X_5, X_{12}$ . Variabel yang dianggap kurang penting bagi penumpang sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup adalah  $X_{13}$ .

Dari Gambar 7 juga dapat diperoleh beberapa analisis sebagai berikut :

#### Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, misalnya masalah kebersihan berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Yang termasuk didalam kuadran A adalah perlengkapan keselamatan penumpang, ketepatan waktu perjalanan, kenyamanan tempat duduk, keramahan petugas, kebersihan di dalam kereta api. Kelima hal tersebut perlu mendapatkan perhatian yang serius dalam meningkatkan pelayanannya kepada pengguna. Seperti halnya perlengkapan keselamatan penumpang, menurut para responden perlengkapan keselamatan penumpang sangat kurang sehingga diperlukan perbaikan dan peningkatan kualitas perlengkapan keselamatannya. Begitu pula pada hal ketepatan waktu, kenyamanan tempat duduk, keramahan petugas dan kebersihan di dalam kereta api.

#### Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor dalam kuadran ini perlu dipertahankan, misalnya masalah pelayanan yang ramah, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan/penumpang. Yang termasuk dalam kuadran B adalah kemudahan informasi dan kemudahan mendapatkan tiket. Kedua hal tersebut merupakan fasilitas yang menurut para responden sudah memberikan kepuasan yang cukup dan merupakan hal yang penting dalam mempertahankan jumlah para penggunanya. Apabila kedua hal tersebut mengalami penurunan dalam kualitas pelayanan, maka jumlah penggunanya akan semakin menurun. Untuk itu, kedua hal tersebut perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan kualitas pelayanannya.

#### Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan sehingga sangat memuaskan. Yang termasuk dalam kuadran C adalah waktu perjalanan utama, waktu perjalanan tambahan, ongkos perjalanan utama, ongkos tambahan, dan kemudahan menuju tempat pemberangkatan. Kelima hal tersebut merupakan fasilitas yang menurut para responden sangat berlebihan dan tidak dianggap penting oleh para pengguna. Walaupun masyarakat pengguna KA. Prameks terdiri dari berbagai lapisan masyarakat yang berbeda tetapi untuk masalah ongkos perjalanan tidak menjadi hal yang penting untuk mereka. Harga tiket yang sekarang, masih dapat terjangkau dan dianggap lebih murah dibanding ongkos angkutan lain yang apabila menggunakan angkutan lain dengan jarak tempuh yang sama memerlukan beberapa kali berganti kendaraan sehingga memerlukan biaya yang cukup besar. Maka dari itu harga tiket tidak perlu diturunkan, tetapi dapat diberikan alternatif lain yang dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan KA. Prameks, misalnya dengan memberikan tiket dengan harga khusus untuk satu bulan.

#### Kuadran D

Menunjukkan faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Yang termasuk dalam kuadran D adalah kemudahan mencapai tempat tujuan akhir. Kemudahan mencapai tempat tujuan akhir merupakan prioritas terendah dan bukan hal penting bagi para pengguna jasa angkutan umum tersebut.

Data rata-rata persepsi dan tingkat kepuasan penumpang KA. Prameks Solo-Yogyakarta dapat digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian antara persepsi dan tingkat kepuasan pengguna angkutan umum tersebut. Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui urutan prioritas variabel-variabel dari dimensi kualitas yang menjadi prioritas perbaikan yang dinilai berdasarkan persentase perbandingan nilai tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan menurut penilaian dari responden. Dari tingkat kesesuaian tersebut akan diperoleh urutan persentase nilai masing-masing variabel. Prioritas perbaikan dilakukan pada tiap-tiap variabel, mulai dengan nilai persentase terkecil sampai dengan yang terbesar.

Tabel V.9. Tingkat Kesesuaian Variabel dan Gap

Variabel	Persepsi tingkat pentingnya variabel menurut pengguna angkutan umum (A)	Tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum (B)	Tingkat kesesuaian variabel menurut persepsi dan tingkat kepuasan (Tk) (Tk = (B/A)*100%)	Gap (Kesenjangan antara persepsi dan harapan) (B) – (A)
X <sub>4</sub>	3,65	3,72	102%	0,07
X <sub>1</sub>	3,51	3,56	101%	0,05
X <sub>12</sub>	3,47	3,51	101%	0,04
X <sub>5</sub>	3,53	3,57	101%	0,04
X <sub>13</sub>	3,40	3,35	99%	-0,05
X <sub>2</sub>	3,60	3,54	98%	-0,06
X <sub>11</sub>	3,81	3,73	98%	-0,08
X <sub>9</sub>	3,78	3,61	96%	-0,17
X <sub>10</sub>	3,74	3,43	92%	-0,31
X <sub>8</sub>	3,77	3,38	90%	-0,39
X <sub>7</sub>	3,83	3,37	88%	-0,46
X <sub>3</sub>	3,90	3,40	87%	-0,50
X <sub>6</sub>	3,85	2,86	74%	-0,99
Total			1227%	
Rata-rata			94%	

(Sumber : Hasil Analisis Data)

Secara keseluruhan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan kereta api Prameks Solo-Yogyakarta, variabel X<sub>4</sub>, X<sub>1</sub>, X<sub>12</sub>, X<sub>5</sub> menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa melebihi persepsi tingkat pentingnya tiap variabel, hal ini ditunjukkan juga dengan nilai gap yang positif. Namun demikian masih terdapat Sembilan variabel yang perlu mendapat perhatian karena tingkat kepuasan pengguna jasa kurang dari persepsi tingkat pentingnya tiap variabel, yang berarti bahwa pengguna belum mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Terutama untuk variabel X<sub>3</sub> dan X<sub>6</sub> yaitu ketepatan waktu perjalanan dan keselamatan penumpang. Secara keseluruhan nilai tingkat kesesuaian sebesar 94% masih dalam kategori baik.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan hasil analisis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang dibentuk oleh variabel-variabel pelayanan adalah Faktor I dengan persen variansi sebesar 44,619 % meliputi keramahan petugas, kebersihan didalam kereta api, perlengkapan keselamatan penumpang, kemudahan informasi, kenyamanan tempat duduk, kemudahan mendapatkan tiket. Faktor II dengan persen variansi sebesar 9,918 % meliputi waktu perjalanan tambahan, waktu perjalanan utama, ongkos perjalanan utama, ongkos tambahan, ketepatan waktu perjalanan. Faktor III dengan persen variansi sebesar 8,712 % meliputi kemudahan mencapai tempat tujuan akhir dan kemudahan menuju tempat pemberangkatan.
2. Dari hasil analisis data dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa ada beberapa variabel yang perlu mendapatkan perhatian lebih oleh PT. KAI dalam memberikan pelayanan kepada pengguna KA Prameks Solo-Yogyakarta terutama pada variabel ketepatan waktu perjalanan, perlengkapan keselamatan penumpang, kenyamanan tempat duduk, dan kebersihan di dalam kereta api. Variabel-variabel lainnya walaupun menunjukkan kinerja yang bagus sebaiknya perlu dipertahankan dan semakin ditingkatkan oleh PT.KAI agar moda kereta api terutama KA Prameks semakin diminati.

### Daftar Pustaka

Anonim, (2007), “Perkeretaapian“, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007*

Anonim, (2009), “Penyelenggaraan Perkeretaapian”, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009*,



Handayani, D., (2004), ” *Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo*”, Tugas Akhir, Program Sarjana Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Santoso, S., (2001),” *Aplikasi Excel Pada Marketing dan Riset Konsumen*”, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Siahaan, A.,(1995),” *Analisis Perilaku Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Moda Angkutan Penumpang Rute Bandung-Jakarta*”, Magister Tesis, Program Magister Teknik Sipil, Institut Teknologi Bandung, Bandung.

Supranto M.A., J., (1997), “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*”, Rineka Cipta, Jakarta.

Umar, H., (2003),” *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*”, Ghalia Indonesia, Jakarta.