

## EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PADA GERBONG KHUSUS WANITA KERETA API PRAMBANAN EKSPRES (PRAMEKS) DENGAN SERVQUAL

**Tri Wisudawati, Rini Dharmastiti**

Program Magister Teknik Industri, Departemen Teknik Mesin dan Industri,

Fakultas Teknik, UGM

Jl. Grafika 2, Yogyakarta 55281

Email : Tri.Wisudawati@yahoo.com, rini@ugm.ac.id

### Abstrak

*PT Kereta Api Indonesia (persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan transportasi publik dalam bidang perkeretapian. Setiap bulannya jumlah penumpang transportasi kereta api naik hingga 17,65%. PT. Kereta Api Indonesia (KAI DAOP 6) Yogyakarta merupakan penyedia layanan transportasi kereta api yang menyediakan tiga jenis kereta untuk melayani koridor Solo - Yogyakarta pp salah satunya KA Prambanan Ekspres(Prameks). Total kapasitas layanan ini dapat mengangkut 5000 hingga 7000 penumpang setiap hari.*

*Banyak hal yang perlu diperbaiki untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi mengenai kepuasan layanan pada gerbong khusus wanita dengan metode Servqual. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang dirasakan belum memenuhi harapan pelanggan dan harus diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan pelayanan serta mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan kereta api prameks gerbong wanita. Dari penyebaran data awal dengan kuesioner didapat 25 atribut yang valid dan reliabel. Selanjutnya diolah menggunakan metode Serqual. Dari metode Servqual diperoleh karakteristik kualitas layanan jasa kereta api prameks gerbong wanita yang diinginkan penumpang dari urutan tertinggi sampai terendah. Untuk urutan tertinggi yang diinginkan penumpang adalah penambahan jam operasional/ jam keberangkatan – kepulangan. Sedangkan untuk urutan terendah adalah kesediaan pegawai dalam menindak tegas penumpang yang melanggar aturan. Kemudian dilanjutkan dengan wawancara dengan humas PT.KAI DAOP 6 Yogyakarta terkait prioritas tersebut untuk dijadikan masukan terhadap pelayanan jasa kereta api prameks gerbong wanita.*

**Kata kunci :** *Kepuasan Pelanggan, Kereta api gerbong wanita, Kualitas jasa, Servqual*

### 1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan hal yang tidak dapat lepas dari kehidupan sehari-hari manusia, baik transportasi umum maupun transportasi pribadi. Transportasi umum yang lancar dan baik akan membuat roda ekonomi berputar lebih cepat juga secara langsung berpengaruh pada penikmat jasanya. Buruknya pelayanan transportasi umum bisa mempengaruhi tingkat produktivitas manusia di berbagai bidang profesi dan ketidakpuasan akan layanan jasa yang diberikan. Permintaan transportasi umum diakibatkan oleh kebutuhan manusia untuk berpegi dari lokasi lain dengan tujuan mengambil bagian di dalam suatu kegiatan dan kebutuhan transportasi barang untuk dapat digunakan atau dikonsumsi di lokasi lain (Pratikno 2006).

Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi umum yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia untuk melakukan perjalanan, juga termasuk transportasi tertua karena sudah ada sejak zaman pemerintahan hindu belanda. PT Kereta Api Indonesia (persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan transportasi publik dalam bidang perkeretapian. Setiap bulannya jumlah penumpang transportasi kereta api naik hingga 17,65% (BPS 2017). PT. KAI (persero) DAOP 6 Yogyakarta membuat inovasi dengan melengkapi rangkaian kereta api prameks tujuan Solo-Yogyakarta dengan gerbong khusus wanita. Penambahan gerbong tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen dalam bertransportasi, khususnya bagi para wanita.

Walaupun diminati oleh masyarakat, moda transportasi kereta api belum memuaskan. Menurut survey peneliti melalui wawancara dengan 10 responden, ketidakpuasan masyarakat muncul karena banyak faktor yaitu meliputi masih banyak para pria yang masuk ke dalam gerbong

khusus wanita, kursi yang tidak nyaman, pelayanan yang kurang ramah, dan tidak adanya tangga yang membantu untuk naik ke kereta, serta masih banyak lagi faktor-faktor lainnya yang mana masih jauh dari standar transportasi di luar negeri yang sudah tertata rapi dan masih jauh dari standar indikator kepuasan pelanggan milik Paganodan MC Knight dalam Masri (2002).

Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi mengenai kepuasan layanan pada gerbong khusus wanita dengan metode *Servqual*. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang dirasakan belum memenuhi harapan pelanggan dan harus di prioritaskan untuk dilakukan peningkatan pelayanan, serta mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan kereta api prameks gerbong wanita

Menurut Pasaruman dkk (1998) dalam Coulthard (2004) ada lima atribut yang perlu diperhatikan oleh manajemen industri jasa diantaranya yaitu :

1. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dari pihak pemberi jasa dalam memberikan apa yang dijanjikan kepada penerima jasa (pelanggan) secara akurat.
2. Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan dari pekerja (pemberi jasa) untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan keyakinan dari penerima jasa (pelanggan) atas jasa yang diterima itu.
3. Bukti langsung (*tangibles*) berkaitan dengan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari personel pemberi jasa.
4. Empati (*emphathy*) berkaitan dengan perhatian dan kepedulian dari pemberi jasa kepada penerima jasa (pelanggan).
5. Daya tanggap (*responsivness*) berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa (pelanggan) apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa itu.

Persepsi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan berkenaan dengan jasa yang diterima/dialami. Persepsi konsumen timbul setelah konsumen mengambil suatu kesimpulan dalam pikirannya (sudah menilai sesuatu yang dialami) (Tjiptono dan Chandra, 2000). Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa) (Tjiptono, 1996).

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya merupakan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 1996). *Service Quality* (*Servqual*) adalah alat untuk mengukur persepsi (P) pelanggan dan kesenjangan (*gap*) yang ada di model kualitas jasa. Adapun rumus *Servqual* yaitu (Tjiptono dan Chandra, 2005):

$$Q = \text{Persepsi (P)} - \text{Ekspektasi (E)} \quad (1)$$

Semakin besar gap antara persepsi dan harapan menandakan bahwa atribut tersebut tidak memuaskan pelanggan sehingga harus diperbaiki pelayanannya agar memuaskan pelanggan.

## 2. METODOLOGI

Obyek penelitian ini adalah responden wanita yang menggunakan kereta api prambanan ekspres (Prameks) gerbong wanita dan gerbong umum. Alat penelitian yang digunakan adalah kuisisioner. Kuisisioner ini diberikan langsung kepada responden yang menggunakan kereta api prameks gerbong wanita sebanyak 80 responden pada rute Solo-Yogyakarta. Pembagian kuisisioner pada hari kerja (*Weekday*) dan hari libur (*Weekend*). Dengan pembagian responden yaitu 20 responden wanita pada gerbong wanita (*Weekday*), 20 responden wanita pada gerbong umum (*Weekday*), 20 responden wanita pada gerbong wanita (*Weekend*), dan 20 responden wanita pada gerbong umum (*Weekend*). Langkah-langkah penelitian dilakukan dengan:

1. Survey pendahuluan mengenai kualitas layanan kereta api prambanan ekspres (prameks)
2. Perumusan masalah dan tujuan penelitian
3. Pengumpulan data

a. Penentuan sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive/ judgement sampling*. *Purposive sampling* merupakan pemilihan sampel secara tidak acak atau secara subjektif.

b. Uji Kecukupan Data dan Ukuran Sampel

Adapun rumus untuk menentukan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan metode Lemeshow dkk (1997) sebagai berikut:

$$N \geq \frac{\left(Z_{\frac{\alpha}{2}}\right)^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \quad (2)$$

c. Pengujian Kuisisioner

1. Uji Validitas

Kesahihan (validitas) adalah tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut.

2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan metode Alpha yang berguna untuk mengetahui reliabilitas instrumen secara keseluruhan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji validitas dan reliabilitas

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner *pilot study* kepada 40 responden dengan 40 atribut didapatkan hasil 25 atribut yang valid dan reliabel. Uji validitas disini digunakan untuk mengetahui ketepatan atau kecermatan suatu instrumen. Di penelitian ini m validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total( skor total) , perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan *SPSS 16.0* dan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* ( Produk Momen Pearson) dan *Corrected Item Correlation*. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau andal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Pengukuran reliabilitas menggunakan *one shot* atau pengukuran sekali saja yang mana menggunakan *SPSS 16.0* dengan fasilitas *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Berikut tabel hasil pengujian validitas atribut:

No	Atribut	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	AC (Alat pendingin) dan ventilasi udara didalam kereta beroperasi dengan baik	0,210	0,312	Tidak valid
2	Kenyamanan posisi kursi didalam kereta	0,655	0,312	Valid
3	Adanya perlengkapan P3K, Pemadam api, dan Pemecah kaca	0,366	0,312	Valid
4	Harga Tiket kereta prameks Rp 8.000	0,002	0,312	Tidak valid
5	Kapasitas kereta (1 gerbong 150 orang)	0,265	0,312	Tidak valid
6	Penambahan kereta prameks gerbong wanita	0,045	0,312	Tidak valid
7	Adanya alat bantu bagi penyandang cacat untuk naik ke kereta	0,619	0,312	Valid
8	Pintu kereta yang lancar dalam menutup dan membuka kereta	0,699	0,312	Valid
9	Adanya kursi prioritas untuk ibu hamil, lansia, menyusui, dan difabel	0,673	0,312	Valid
10	Kemudahan dalam mendapatkan tiket	0,152	0,312	Tidak valid
11	Ada tanda untuk gerbong khusus wanita (papan informasi)	0,097	0,312	Tidak valid
12	Tangga kereta yang portable	0,183	0,312	Tidak valid
13	Penambahan jam operasional/ jam keberangkatan - kepulangan	0,708	0,312	Valid
14	Kesediaan ruang tunggu	0,040	0,312	Tidak valid
15	Toilet yang memadai jumlahnya serta kondisinya	0,568	0,312	Valid
16	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	0,757	0,312	Valid
17	Fasilitas pegangan untuk penumpang yang berdiri	0,194	0,312	Tidak valid
18	Tempat duduk yang nyaman dilengkapi sandaran	0,659	0,312	Valid
19	Tinggi kereta yang bisa di jangkau	0,307	0,312	Tidak valid
20	Ada alat bantu untuk naik ke kereta disetiap gerbong	0,201	0,312	Tidak valid
21	Warna gerbong khusus wanita dibedakan dengan gerbong lain. Misal : warna pink	0,223	0,312	Tidak valid
22	Penambahan jumlah gerbong wanita dikereta prameks	0,293	0,312	Tidak valid
23	Fasilitas untuk ibadah	0,302	0,312	Tidak valid
24	Kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi ke penumpang	0,866	0,312	Valid
25	Kemampuan pegawai dalam menjamin keselamatan penumpang	0,882	0,312	Valid
26	Kesediaan pegawai dalam melayani penumpang	0,875	0,312	Valid
27	Kemampuan pegawai dalam menindak tegas penumpang yang melanggar aturan	0,759	0,312	Valid
28	Kesediaan pegawai dalam menginformasika nama stasiun disetiap pemberhentian kereta	0,824	0,312	Valid
29	Ketepatan waktu kedatangan kereta	0,304	0,312	Tidak valid
30	Kekauratan informasi mengenai kereta api prameks	0,823	0,312	Valid
31	Keamanan selama perjalanan	0,879	0,312	Valid
32	Kebersihan didalam kereta	0,677	0,312	Valid
33	Fasilitas informasi perjalanan ( <i>Customer Service</i> )	0,812	0,312	Valid
34	Ada informasi terkait stasiun yang akan di singgahi/dilewati	0,718	0,312	Valid
35	Sarana fasilitas keamanan di dalam kereta (pemadam api& Palu pemecah kaca)	0,731	0,312	Valid
36	Fasilitas asuransi kecelakaan bagi penumpang	0,575	0,312	Valid
37	Fasilitas keamanan di stasiun (pemadam api)	0,839	0,312	Valid
38	Kesediaan pegawai memenuhi panggilan penumpang	0,922	0,312	Valid
39	Keramahan pegawai dalam melayani penumpang	0,922	0,312	Valid
40	Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani penumpang	0,804	0,312	Valid

Gambar 1. Pengujian validitas atribut

### 3.2 *Sevqual*

Dari 25 atribut selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner utama yang terdiri dari 3 kuesioner yaitu kuesioner tingkat kepentingan konsumen (*importance*), kinerja pelayanan saat ini (persepsi), kinerja yang diharapkan (ekspektasi) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang didapat dari perhitungan *gap* antara persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan. 25 atribut tersebut dikelompokkan berdasarkan dimensi *Sevqual* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsivness*, *assurances*, dan *emphaty*. Dalam kuesioner utama ini menggunakan skala 1 (sangat tidak puas/ tidak penting) sampai dengan 7 (sangat puas/penting) untuk mengetahui target operasi yang diinginkan pelanggan pada tiap-tiap atribut. Berikut tabel hasil nilai *Sevqual* antara persepsi dan ekspektasi:

No	Kriteria	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Peringkat
1	Kenyamanan posisi kursi didalam kereta	5,2	6,7	-1,5	5
2	Adanya perlengkapan P3k, Pemadam Api, dan pemecah kaca	5,45	6,75	-1,3	6
3	Adanya alat bantu bagi penyandangcacat untuk naik ke kereta	5,1	6,7	-1,6	4
4	Pintu kereta yang lancar dalam menutup dan membuka kereta	5,2	6,8	-1,6	4
5	Adanya kursi prioritas untuk ibu hamil,lansia, menyusui dan difabel	5,3	6,65	-1,35	2
6	Penambahan jam operasional/jam keberangkatan - kepulangan	5	6,65	-1,65	1
7	Toilet didalam kereta dan di stasiun yang memadai jumlahnya serta kondisinya	5,3	6,55	-1,25	3
8	Ketersediaan tempat parkir yang memadai di semua stasiun pemberhentian	5,1	6,4	-1,3	6
9	Tempat duduk yang nyaman dilengkapi sandaran	5,15	6,45	-1,3	6
10	Kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi	5,5	6,45	-0,95	7
11	Kemampuan pegawai dalam menjamin keselamatan penumpang	5,6	6,6	-1	6
12	Kesediaan pegawai dalam melayani penumpang	5,75	6,6	-0,85	8
13	Kesediaan pegawai dalam menindak tegas penumpang yang melanggar aturan	5,8	6,65	-0,85	8
14	Kesediaan pegawai dalam menginformasikan nama stasiun di setiap pemberhentian kereta	5,8	6,55	-0,75	9
15	Keakuratan informasi mengenai kereta api prameks	5,9	6,65	-0,75	9
16	Keamanan didalam kereta	5,85	6,8	-0,95	7
17	Kebersihan didalam kereta	5,65	6,6	-0,95	7
18	Fasilitas informasi ( <i>Customer Service</i> )	5,85	6,7	-0,85	8
19	Ada informasi terkait stasiun yang akan disinggahi/dilewati	5,9	6,6	-0,7	12
20	Sarana fasilitas keamanan didalam kereta (pemadam api & pemecah kaca)	5,9	6,65	-0,75	9
21	Fasilitas asuransi kecelakaan bagi penumpang	5,3	6,65	-1,35	2
22	Sarana fasilitas keamanan di stasiun (pemadam api)	5,7	6,6	-0,9	10
23	Kesediaan pegawai untuk memenuhi panggilan penumpang	5,8	6,65	-0,85	8
24	Keramahan pegawai dalam melayani penumpang	5,75	6,55	-0,8	11
25	Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani penumpang	5,8	6,6	-0,8	11

**Gambar 2. Nilai *Servqual* antara persepsi dan ekspektasi 20 responden wanita gerbong wanita (*Weekday*)**

No	Kriteria	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Peringkat
1	Kenyamanan posisi kursi didalam kereta	4,6	6,6	-2	7
2	Adanya perlengkapan P3k, Pemadam Api, dan pemecah kaca	5	6,35	-1,35	8
3	Adanya alat bantu bagi penyandangcacat untuk naik ke kereta	4,05	6,55	-2,5	4
4	Pintu kereta yang lancar dalam menutup dan membuka kereta	4,6	6,55	-1,95	5
5	Adanya kursi prioritas untuk ibu hamil,lansia, menyusui dan difabel	5,1	6,5	-1,4	11
6	Penambahan jam operasional/jam keberangkatan - kepulangan	4,05	6,6	-2,55	1
7	Toilet didalam kereta dan di stasiun yang memadai jumlahnya serta kondisinya	3,95	6,55	-2,6	3
8	Ketersediaan tempat parkir yang memadai di semua stasiun pemberhentian	4,35	6,5	-2,15	2
9	Tempat duduk yang nyaman dilengkapi sandaran	4,75	6,65	-1,9	10
10	Kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi	5,15	6,4	-1,25	9
11	Kemampuan pegawai dalam menjamin keselamatan penumpang	5,2	6,6	-1,4	10
12	Kesediaan pegawai dalam melayani penumpang	5,15	6,5	-1,35	8
13	Kesediaan pegawai dalam menindak tegas penumpang yang melanggar aturan	5,6	6,65	-1,05	14
14	Kesediaan pegawai dalam menginformasikan nama stasiun di setiap pemberhentian kereta	5,55	6,55	-1	15
15	Keakuratan informasi mengenai kereta api prameks	5,5	6,7	-1,2	13
16	Keamanan didalam kereta	5,25	6,75	-1,5	9
17	Kebersihan didalam kereta	5	6,65	-1,65	6
18	Fasilitas informasi ( <i>Customer Service</i> )	5,25	6,5	-1,25	9
19	Ada informasi terkait stasiun yang akan disinggahi/dilewati	4,8	6,45	-1,65	6
20	Sarana fasilitas keamanan didalam kereta (pemadam api & pemecah kaca)	5,25	6,65	-1,4	11
21	Fasilitas asuransi kecelakaan bagi penumpang	4,35	6,65	-2,3	5
22	Sarana fasilitas keamanan di stasiun (pemadam api)	5	6,65	-1,65	6
23	Kesediaan pegawai untuk memenuhi panggilan penumpang	5,2	6,55	-1,35	8
24	Keramahan pegawai dalam melayani penumpang	5,3	6,7	-1,4	11
25	Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani penumpang	5,35	6,65	-1,3	12

**Gambar 3. Nilai *Servqual* antara persepsi dan ekspektasi 20 responden wanita gerbong umum (*Weekday*)**

No	Kriteria	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Peringkat
1	Kenyamanan posisi kursi didalam kereta	4,55	6,5	-1,95	5
2	Adanya perlengkapan P3k, Pemadam Api, dan pemecah kaca	4,95	6,55	-1,6	10
3	Adanya alat bantu bagi penyandangcacat untuk naik ke kereta	4,25	6,65	-2,4	4
4	Pintu kereta yang lancar dalam menutup dan membuka kereta	4,65	6,4	-1,75	3
5	Adanya kursi prioritas untuk ibu hamil,lansia, menyusui dan difabel	4,35	6,7	-2,35	2
6	Penambahan jam operasional/jam keberangkatan - kepulangan	4,35	6,7	-2,35	2
7	Toilet didalam kereta dan di stasiun yang memadai jumlahnya serta kondisinya	4,25	6,55	-2,3	5
8	Ketersediaan tempat parkir yang memadai disemua stasiun pemberhentian	4,65	6,25	-1,6	11
9	Tempat duduk yang nyaman dilengkapi sandaran	4,05	6,5	-2,45	1
10	Kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi	5,25	6,45	-1,2	15
11	Kemampuan pegawai dalam menjamin keselamatan penumpang	5,05	6,55	-1,5	12
12	Kesediaan pegawai dalam melayani penumpang	5,25	6,4	-1,15	10
13	Kesediaan pegawai dalam menindak tegas penumpang yang melanggar aturan	5,6	6,5	-0,9	17
14	Kesediaan pegawai dalam menginformasikan nama stasiun di setiap pemberhentian kereta	5,4	6,4	-1	16
15	Keakuratan informasi mengenai kereta api prameks	5,4	6,5	-1,1	14
16	Keamanan didalam kereta	5,45	6,75	-1,3	13
17	Kebersihan didalam kereta	5,45	6,8	-1,35	8
18	Fasilitas informasi ( <i>Customer Service</i> )	5,25	6,5	-1,25	9
19	Ada informasi terkait stasiun yang akan disinggahi/dilewati	4,9	6,4	-1,5	12
20	Sarana fasilitas keamanan didalam kereta (pemadam api & pemecah kaca)	5,2	6,85	-1,65	6
21	Fasilitas asuransi kecelakaan bagi penumpang	4,55	6,5	-1,95	5
22	Sarana fasilitas keamanan di stasiun (pemadam api)	5,15	6,7	-1,55	7
23	Kesediaan pegawai untuk memenuhi panggilan penumpang	5,3	6,35	-1,05	15
24	Keramahan pegawai dalam melayani penumpang	5,05	6,4	-1,35	9
25	Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani penumpang	5,25	6,55	-1,3	13

**Gambar 4. Nilai *Servqual* antara persepsi dan ekspektasi 20 responden wanita gerbong wanita (*Weekend*)**

No	Kriteria	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Peringkat
1	Kenyamanan posisi kursi didalam kereta	4,8	6,6	-1,8	9
2	Adanya perlengkapan P3k, Pemadam Api, dan pemecah kaca	5	6,45	-1,45	5
3	Adanya alat bantu bagi penyandangcacat untuk naik ke kereta	4,3	6,6	-2,3	1
4	Pintu kereta yang lancar dalam menutup dan membuka kereta	4,8	6,6	-1,8	9
5	Adanya kursi prioritas untuk ibu hamil,lansia, menyusui dan difabel	4,45	6,55	-2,1	2
6	Penambahan jam operasional/jam keberangkatan - kepulangan	4,85	6,4	-1,55	4
7	Toilet didalam kereta dan di stasiun yang memadai jumlahnya serta kondisinya	4,75	6,45	-1,7	10
8	Ketersediaan tempat parkir yang memadai di semua stasiun pemberhentian	4,6	5,9	-1,3	12
9	Tempat duduk yang nyaman dilengkapi sandaran	4,8	6,55	-1,75	3
10	Kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi	5,15	6,35	-1,2	13
11	Kemampuan pegawai dalam menjamin keselamatan penumpang	5,1	6,35	-1,25	7
12	Kesediaan pegawai dalam melayani penumpang	5,2	6,4	-1,2	13
13	Kesediaan pegawai dalam menindak tegas penumpang yang melanggar aturan	5,2	6,45	-1,25	7
14	Kesediaan pegawai dalam menginformasikan nama stasiun di setiap pemberhentian kereta	5,2	6,4	-1,2	13
15	Keakuratan informasi mengenai kereta api prameks	5,4	6,45	-1,05	16
16	Keamanan didalam kereta	5,7	6,7	-1	16
17	Kebersihan didalam kereta	5,35	6,55	-1,2	15
18	Fasilitas informasi ( <i>Customer Service</i> )	5,45	6,35	-0,9	18
19	Ada informasi terkait stasiun yang akan disinggahi/dilewati	5,15	6,5	-1,35	6
20	Sarana fasilitas keamanan didalam kereta (pemadam api & pemecah kaca)	5,5	6,35	-0,85	17
21	Fasilitas asuransi kecelakaan bagi penumpang	4,9	6,5	-1,6	11
22	Sarana fasilitas keamanan di stasiun (pemadam api)	5,35	6,45	-1,1	14
23	Kesediaan pegawai untuk memenuhi panggilan penumpang	5,2	6,45	-1,25	7
24	Keramahan pegawai dalam melayani penumpang	5,35	6,45	-1,1	14
25	Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani penumpang	5,35	6,5	-1,15	8

**Gambar 5. Nilai *Servqual* antara persepsi dan ekspektasi 20 responden wanita gerbong umum (*Weekend*)**

Dari 4 gambar tersebut terdapat perbedaan peringkat prioritas mengenai atribut yang bisa dijadikan evaluasi perbaikan pelayanan PT. KAI Daop 6 Yogyakarta terhadap kereta api prameks gerbong wanita yaitu sebagai berikut :

No	Hari	Gerbong	Peringkat	Atribut
1	Weekday	Wanita	1	Tempat duduk dilengkapi sandaran
			2	Adanya kursi prioritas untuk ibu hamil, lansia, menyusui, dan difabel
				Penambahan jam operasional/ jam keberangkatan- kepulangan
			3	Pintu kereta yang lancar dalam membuka dan menutup kereta
			4	Adanya alat bantu bagi penyandang cacat untuk naik ke kereta
			5	Toilet didalam kereta dan di stasiun yang memadai jumlahnya serta kondisinya
2	Weekday	Umum	1	Adanya alat bantu bagi penyandang cacat untuk naik ke kereta
			2	Adanya kursi prioritas untuk ibu hamil, lansia, menyusui, dan difabel
			3	Tempat duduk dilengkapi sandaran
			4	Penambahan jam operasional/ jam keberangkatan- kepulangan
			5	Adanya perlengkapan P3k, Pemadam Api, dan Pemecah Kaca
3	Weekend	Wanita	1	Penambahan jam operasional/ jam keberangkatan- kepulangan
			2	Adanya kursi prioritas untuk ibu hamil, lansia, menyusui, dan difabel
				Fasilitas asuransi
			3	Toilet didalam kereta dan di stasiun yang memadai jumlahnya serta kondisinya
			4	Adanya alat bantu bagi penyandang cacat untuk naik ke kereta
			5	Kenyamanan posisi kursi didalam kereta
4	Weekend	Umum	1	Penambahan jam operasional/ jam keberangkatan- kepulangan
			2	Ketersediaan tempat parkir yang memadai di semua stasiun
			3	Toilet didalam kereta dan di stasiun yang memadai jumlahnya serta kondisinya
			4	Adanya alat bantu bagi penyandang cacat untuk naik ke kereta
			5	Pintu kereta yang lancar dalam membuka dan menutup kereta

**Gambar 6. Peringkat 5 teratas prioritas evaluasi kepuasan layanan**

#### 4. KESIMPULAN

1. Atribut-atribut kualitas layanan jasa prameks gerbong wanita yang dirasakan penumpang dan perlu diperbaiki ada 25 atribut.
2. Adanya peringkat prioritas yang sama di masing-masing hasil dari *Servqual*. Oleh karena itu perlu dilakukan wawancara terhadap humas PT. KAI Daop 6 Yogyakarta untuk mengetahui kebijakan publik PT. KAI Daop 6 Yogyakarta.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS) dan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2017. *Indonesia Internet Usage For Business Sector*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Coulthard, L., Measuring Service Quality, *International Journal of Market Research*, Vol 46, Quarter 4, 2004, pp 479-497.
- Lemeshow, dkk., 1997, *Besar Sampel Dalam Penelitian*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Masri, H. 2002. *Analisis Pengaruh Faktor- Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api. ( Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)*. Tesis. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Pratikno, 2006, *Analisis Intensitas Penggunaan Angkutan Umum ( Kasus Angkutan Penumpang Umum Antar Kota dalam Provinsi non ekonomi jurusan semarang solo*. Tesis. Dipublikasikan Universitas Diponegoro Semarang
- Tjiptono, F., 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Diana, A., 2000, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Chandra, G., 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi Yogyakarta.