

## Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo

Diby Susilo\*<sup>1</sup>, Welhelmina Lebrinsi Na'at<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Teknologi Yogyakarta, Jl.Siliwangi Mlati Sleman  
Yogyakarta, 55285, Indonesia  
E-mail: dibyo.susilo@uty.ac.id

DOI: 10.38043/telsinas.v5i2.4336	Received: 25 Agustus 2022	Accepted: 10 September 2022	Publish: 25 September 2022
----------------------------------	---------------------------	-----------------------------	----------------------------

**ABSTRAK:** KRL Commuter Line merupakan sarana transportasi umum yang banyak diminati masyarakat. Karena sangat diminati oleh masyarakat, dibutuhkan kajian untuk melihat tingkat kepuasan dan layanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepentingan pengguna, mengetahui kinerja KRL, mengetahui kepuasan pengguna dan mengetahui strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menentukan kepuasan pengguna KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo. Data diolah menggunakan statistik yaitu uji validitas, uji reliabilitas, metode Importance Performance Analysis (IPA) dan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Instrumen penelitian ini merupakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada 100 pengguna KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo dengan berbagai latar belakang, diantaranya usia, jenis kelamin, pendidikan, jarak stasiun dengan rumah responden. Hasil penelitian untuk memperoleh kepuasan pengguna KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo pada uji validitas dan reliabilitas bersifat valid dan reliabel. Pada metode Importance Performance Analysis (IPA) diperoleh tingkat kesesuaian dengan persentase sebesar 95,31% dan pada diagram kartesius tidak terdapat atribut pada kuadran prioritas utama. Pada metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) diperoleh hasil persentase sebesar 86,97%. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pengguna KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia terkhususnya pihak KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo.

**Kata Kunci:** KRL; Layanan; Pengguna.

**ABSTRACT:** KRL Commuter Line is a means of public transportation that is in great demand by the public. Because it is in great demand by the community, a study is needed to see the level of satisfaction and service to the community. This study aims to analyze and determine the level of user interest, determine KRL performance, determine user satisfaction and determine strategies to improve service quality to determine KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo user satisfaction. Data is processed using statistics, namely validity test, reliability test, Importance Performance Analysis (IPA) method and Customer Satisfaction Index (CSI) method. The research instrument was a questionnaire that was distributed directly to 100 KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo users with various backgrounds, including age, gender, education, distance from the station to the respondent's house. The results of the study to obtain KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo user satisfaction in the validity and reliability tests are valid and reliable. In the Importance Performance Analysis (IPA) method, a suitability level with a percentage of 95.31% is obtained and in the Cartesian diagram there are no attributes in the main priority quadrant. The Customer Satisfaction Index (CSI) method obtained a percentage of 86.97%. Based on the results of the study, it can be concluded that KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo users are very satisfied with the quality of service provided by PT. Indonesian Commuter Trains, especially the KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo.

**Keyword:** KRL; Service; User.

### I. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan suatu sarana yang berperan penting dalam menunjang pembangunan nasional, memperlancar roda perekonomian dan memperlancar semua aspek kehidupan. Transportasi juga merupakan sarana yang penting dalam memudahkan akses antar wilayah atau daerah. Berbagai keperluan akan jasa transportasi yang diikuti dengan meningkatnya kegiatan masyarakat, maka dibutuhkan peningkatan dalam bidang jasa transportasi. Perkembangan pelayanan jasa transportasi yang tidak diikuti oleh perkembangan sarana transportasi akan menimbulkan berbagai permasalahan lalu lintas salah satunya yaitu kemacetan. Dampak dari kemacetan menyebabkan kerugian waktu, kerugian bahan bakar

kendaraan, ketidaknyamanan lalu lintas, polusi udara, serta dapat merusak lingkungan. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka perlu meningkatkan penyediaan jasa transportasi baik kuantitas maupun kualitas yang mencakup keamanan, kenyamanan, ketetapan waktu, efisien dan ramah lingkungan. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk mengatasi masalah kebutuhan transportasi masyarakat yaitu dengan moda transportasi massal berbasis rel. Kereta rel listrik atau sering dikenal dengan KRL adalah salah satu alat transportasi yang sangat populer karena menggunakan energi listrik sebagai suplai tenaga kerjanya. Jika dibandingkan dengan transportasi darat lainnya, harga KRL lebih ekonomis dan efektif dimana dapat menempuh waktu perjalanan yang lebih cepat, ramah lingkungan, dan juga bebas dari kemacetan lalu lintas. Kebutuhan akan transportasi tidak hanya dari segi kualitas namun juga dari segi kuantitasnya. Untuk itu diperlukan usaha – usaha untuk menggali dan mengembangkan keunggulan – keunggulan yang dimiliki, serta berusaha untuk meminimalisir kekurangan – kekurangan ada.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengeluarkan kereta api antar kota terbaru yakni KRL *Commuter Line* dimana transportasi ini beroperasi untuk menggantikan kereta api Prambanan Ekspres (Prameks) dalam melayani koridor Yogyakarta-solo yang di sebut KRL *Commuter Line* Jogja-Solo atau KRL Jogja, atau juga di sebut Lin Yogyakarta. Transportasi KRL *commuter line* Yogyakarta-solo dibawah naungan PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) dengan melayani beberapa Stasiun Kereta Api. Mulai dari Stasiun Yogyakarta (Tugu), Stasiun Lempuyangan, Stasiun Maguwo, Stasiun Brambanan, Stasiun Srowot, Stasiun Klaten, Stasiun Ceper, Stasiun Delanggu, Stasiun Gawok, Stasiun Purwosari, dan terakhir Stasiun Solo Balapan dengan tarif untuk satu kali perjalanan senilai Rp 8000 dengan menggunakan Kartu Multi Trip (KMT) yang dikeluarkan oleh KAI Commuter, dan pembayaran melalui dompet digital yaitu Link Aja. KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi dituntut untuk terus berbenah dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat supaya menghasilkan kepuasan yang maksimal terhadap pengguna. Dalam industri jasa, kualitas layanan memainkan peranan penting dalam memberi nilai tambah dimana pengguna akan mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi mereka. Berdasarkan hal ini peneliti ingin mengetahui kinerja kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan memperhatikan variabel-variabel pembentuk kinerja kualitas layanan dan kepuasan pengguna KRL, maka dari itu peneliti mengambil judul “Analisis kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka didapatkan rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepentingan dan kualitas pelayanan pengguna KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan pengguna KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo terhadap kualitas pelayanan, mengetahui kinerja KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo terhadap kualitas pelayanan, mengetahui kepuasan pengguna KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo terhadap kualitas pelayanan serta mengetahui strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pengguna KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo.

## II. LANDASAN TEORI

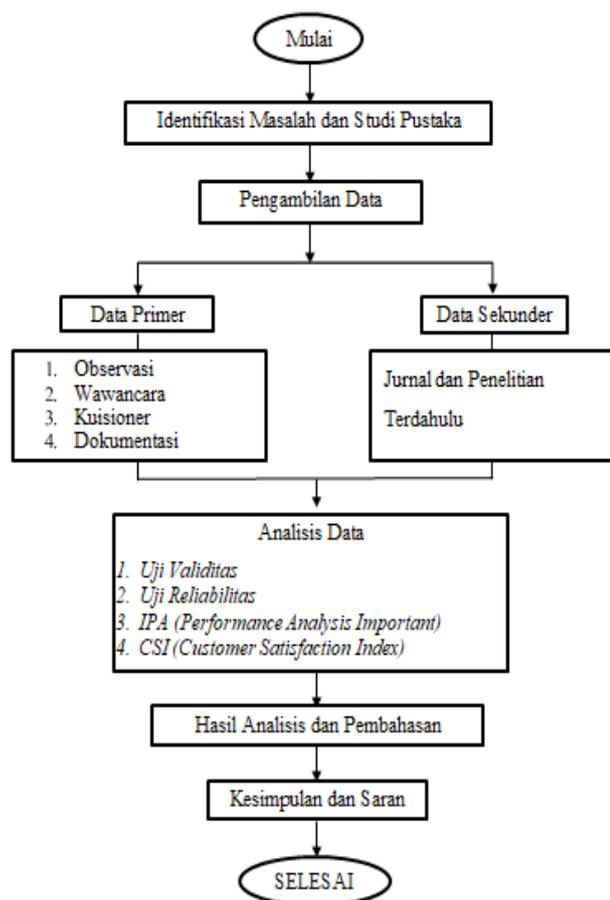
Ahmadi menuliskan bahwa penumpang KRL didominasi oleh perempuan dengan persentase sebesar 57%, usia 16-25 tahun, bekerja sebagai karyawan swasta, tingkat pendidikan SMA, pendapatan sebesar 2.6-5 juta rupiah, dan tujuan perjalanan untuk bekerja. Gap terbesar antara layanan yang diterima penumpang KRL terhadap layanan yang diharapkan ada pada dimensi Reliability dengan gap sebesar -0,80. Gap pada dimensi Assurance sebesar -0,69, dimensi Tangible sebesar -0,79, dimensi Responsiveness sebesar -0,37, dan dimensi Emphaty sebesar -0,10. Atribut pada dimensi Reliability dengan nilai gap tertinggi yaitu formasi 12 gerbong untuk dapat menampung banyak penumpang, jadwal jam pengoperasian KRL, dan ketepatan jadwal kereta berangkat dan datang[1].

Beberapa penelitian tentang kepuasan pengguna KRL *Commuter line* telah dilakukan banyak peneliti, seperti Asfiraton yang menyimpulkan bahwa dalam penelitiannya menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari semua variabel dimensi dinyatakan valid dan reliabel, kemudian diperoleh nilai CSI sebesar 79,312% dari dimensi variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang membuktikan bahwa pelanggankereta rel listrik sudah puas atas kinerja layanan PT. KAI, tetapi

masih belum maksimal secara keseluruhan[3]. Penelitian lainnya mencoba menganalisa tentang kualitas pelayanan angkutan umum Kereta Commuter Indonesia (KCI) untuk wilayah Jabodetabek. Peneliti menyimpulkan bahwa Perusahaan KCI telah mendapatkan kredibilitas publik, karena dapat dibuktikan melalui data penumpang yang naik drastis sepanjang tahun 2017[4]. Penelitian pengguna KRL dilakukan oleh Zulkifli & Syahputra (2016) yang meneliti tentang kualitas pelayanan di KRL Commuter Line gerbong khusus wanita rute Bogor-Jakarta Kota. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan kuantitatif yang bertujuan untuk mencari faktor pembentuk kualitas pelayanan KRL Commuter Line gerbong wanita [5]. Sedangkan Setianingrum (2018) meneliti tentang pengaruh kualitas layanan KAI terhadap loyalitas pengguna KRL di stasiun Bogor [11][13]. Penelitian selanjutnya dengan mengkategorikan jenis penumpang yang bertujuan untuk mengetahui penilaian penumpang KRL yang dibagi dalam empat kategori penumpang berdasarkan jenis pekerjaan (pelajar / mahasiswa, pegawai kantor, dan wiraswasta) mengenai kualitas pelayanan pola operasi Single Operation serta membandingkannya[15].

### III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian yang dianalisis sesuai dengan metode statistik. Penelitian ini diteliti untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna KRL *Commuter Line* dengan melakukan survei, pengambilan sampel dari satu populasi dengan menggunakan bantuan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Alur penelitian yang digunakan dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Alur Penelitian

#### IV. PEMBAHASAN

##### Data Responden

Jumlah pengguna KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo tahun 2022 (Januari-Juni 2022) sebesar 1.894.891 pengguna, sehingga diperoleh sampel sebagai berikut:

$$= \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{1.894.891}{1+(1.894.891 \times 0,1^2)} \quad (1)$$

$$= 99,99 = 100$$

Jadi, dapat disimpulkan dari perhitungan di atas, sampel yang akan diteliti sebanyak 100 responden pengguna KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo. Dengan berjenis kelamin laki-laki 40%, berjenis kelamin perempuan 60%. Usia responden antara 15-25 tahun sebanyak 64%, 26-35 tahun 27%, 36-45 tahun sebanyak 4%, 46-55 tahun 3%, dan lebih dari 55 tahun sebanyak 2%. Jenis pekerjaan responden terdiri dari 53% pelajar/mahasiswa, 8% dari PNS atau BUMN, 18% dari pegawai swasta, dan 14% dari diluar yang tersebut sebelumnya.

Tingkat pendapatan dari responden adalah 13% memiliki kurang dari Rp.500.000/bulan. 11% memiliki pendapatan antara Rp.500.000 - Rp. 1.500.000, 26% responden memiliki pendapatan antara Rp.1.500.000-Rp.3.000.000, 23% memiliki pendapatan diatas Rp.3.000.000, serta 27% responden belum memiliki pendapatan. Untuk tingkat pendidikan, 31% responden lulusan SMA/K, 49% lulusan sarjana, dan 20% lulusan pasca sarjana.

Karakteristik responden diantaranya yaitu jarak tempat tinggal dengan stasiun (P6), kurang dari 1 km 1%, kisaran 1-2km 15%, kisaran 3-4km 20%, kisaran 5-6km 14%, dan diatas 6km 50%. Rata-rata menggunakan KRL *Commuter line* dalam seminggu (P7) adalah 53% kurang dari sekali, 1-2 kali 19% responden, 3-4 kali 17%, 5-6 kali 8% responden, sedangkan setiap hari sebanyak 3%. Tujuan perjalanan (P8) dari responden adalah untuk bekerja 23%, berbelanja 1%, rekreasi/ajalan-jalan 43%, sekolah/kuliah 15%, serta mengunjungi keluarga dan lain-lain 18%. Hari pada saat menggunakan KRL *Commuter* (P9) diantaranya, hari kerja (Senin-Jumat) 39%, hari Sabtu-Minggu 6%, hari libur 19%, setiap hari (Senin-Minggu) 0%, lain-lain 36%.

Waktu pada saat menggunakan KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo (P10) adalah 17% sebelum sampai dengan jam 07.00, jam 08.00-11.00 sebanyak 34%, jam 12.00-15.00 27%, jam 16.00-18.00 sebanyak 20%, dan diatas jam 18.00 sebanyak 2%. Alasan menggunakan KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo (P11) adalah waktu tempuh lebih cepat (tidak macet) 61%, biaya lebih murah 27%, keamanan/kenyamanan 8%, jarak tempat keberangkatan dan tempat tujuan 3%, serta alasan lainnya 1%.

Tabel 1. Atribut Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan/ Atribut Layanan
<b>RELIABILITY /KEHANDALAN</b>	
1.1	Kemudahan menjangkau lokasi stasiun
1.2	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KRL
1.3	Ketetapan jadwal perjalanan KRL
1.4	Kemudahan dalam membeli tiket
1.5	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas
<b>RESPONSIVENESS/ DAYA TANGGAP</b>	
2.1	Petugas melakukan pemeriksaan tiket
2.2	Kecepatan dan ketetapan dalam memberikan informasi
2.3	Informasi kedatangan dan keberangkatan kereta dinilai sudah baik
2.4	Kesiapan dalam merespon permasalahan pengguna
2.4	Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/ membantu pengguna
<b>ASSURANCE/ JAMINAN</b>	
3.1	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengguna
3.2	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya
3.3	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun/ di dalam kereta

3.4	Kenyamanan pada saat naik dan turun kereta
3.5	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan
<b>EMPATHY/ EMPATI</b>	
4.1	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pengguna dengan bahasa yang mudah dimengerti
4.2	Kesediaan petugas untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna
4.3	Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan
4.4	Harga tiket yang ditawarkan terjangkau
4.5	Ketersediaan layanan pengguna 24 jam
<b>TANGIBLES/ BUKTI FISIK</b>	
5.1	Kebersihan di stasiun
5.2	Kebersihan di dalam kereta
5.3	Kondisi peralatan pendingin udara di dalam kereta berfungsi dengan baik
5.4	Ketersediaan tempat duduk prioritas di dalam kereta
5.5	Ketersediaan media informasi untuk menyampaikan rute perjalanan berupa audio, denah stasiun, dll.

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada 100 responden pengguna KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo dengan menggunakan bantuan Microsoft Excel 2010 dan *software IBM SPSS statistich 20*. Nilai korelasi yang dihitung dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel yaitu  $r$  hitung  $>$  0,195.

Tabel 2. Uji Validitas

No	r hitung Penting	r hitung Kinerja	r tabel(5%)	Ket
1.1	0,769	0,796	0,195	valid
1.2	0,759	0,755	0,195	valid
1.3	0,669	0,589	0,195	valid
1.4	0,735	0,750	0,195	valid
1.5	0,841	0,843	0,195	valid
Total	1	1	0,195	valid
2.1	0,656	0,683	0,195	valid
2.2	0,791	0,783	0,195	valid
2.3	0,624	0,683	0,195	Valid
2.4	0,870	0,886	0,195	Valid
2.5	0,845	0,827	0,195	Valid
Total	1	1	0,195	Valid
3.1	0,804	0,788	0,195	Valid
3.2	0,833	0,785	0,195	Valid
3.3	0,850	0,806	0,195	Valid
3.4	0,827	0,813	0,195	Valid
3.5	0,792	0,793	0,195	Valid
Total	1	1	0,195	Valid
4.1	0,832	0,786	0,195	Valid
4.2	0,831	0,803	0,195	Valid
4.3	0,865	0,828	0,195	Valid
4.4	0,742	0,700	0,195	Valid
4.5	0,731	0,662	0,195	valid
Total	1	1	0,195	valid
5.1	0,885	0,837	0,195	valid
5.2	0,936	0,854	0,195	valid
5.3	0,807	0,821	0,195	valid
5.4	0,791	0,840	0,195	valid
5.5	0,860	0,863	0,195	valid
Total	1	1	0,195	valid

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa seluruh atribut layanan memiliki nilai rhitung  $> r$ -tabel sehingga seluruh atribut layanan pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja tersebut valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan untuk menetapkan apakah instrument kuesioner dinyatakan realibel, yaitu dapat digunakan secara konsisten pada 100 responden pengguna KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dan menggunakan software *IBM SPSS statistich 20*. Suatu data dapat dikatakan reliabel apabila *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ .

Tabel 3. Uji Reliabilitas

No	Alpha Penting	Alpha Kinerja	Alpha Banding	Ket
1.1	0,955	0,942	0,6	reliabel
1.2	0,953	0,942	0,6	reliabel
1.3	0,953	0,945	0,6	reliabel
1.4	0,953	0,944	0,6	reliabel
1.5	0,953	0,943	0,6	reliabel
2.1	0,954	0,944	0,6	reliabel
2.2	0,952	0,942	0,6	reliabel
2.3	0,955	0,944	0,6	reliabel
2.4	0,952	0,941	0,6	reliabel
2.5	0,953	0,942	0,6	reliabel
3.1	0,952	0,942	0,6	reliabel
3.2	0,951	0,941	0,6	reliabel
3.3	0,952	0,942	0,6	reliabel
3.4	0,953	0,942	0,6	reliabel
3.5	0,953	0,943	0,6	reliabel
4.1	0,952	0,941	0,6	reliabel
4.2	0,952	0,941	0,6	reliabel
4.3	0,952	0,941	0,6	reliabel
4.4	0,953	0,943	0,6	reliabel
4.5	0,956	0,947	0,6	reliabel
5.1	0,953	0,943	0,6	reliabel
5.2	0,953	0,943	0,6	reliabel
5.3	0,954	0,943	0,6	reliabel
5.4	0,953	0,943	0,6	reliabel
5.5	0,953	0,943	0,6	reliabel

Tabel 4. Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Total Atribut	Tingkat	Kepentingan	Tingkat Kinerja	Keterangan
	<i>Cronbach's Alpha</i>			
25	0,955		0,945	Reliabilitas Sempurna

**Important Performance Analysis (IPA)**

Pada penelitian ini metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan pihak KRL Yogyakarta-Solo dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian

No	Kepentingan(Y)	Kinerja (X)	Tk <sub>i</sub> $\frac{x}{y} \times 100\%$
1.1	452	433	95,80%
1.2	456	437	95,83%
1.3	460	444	96,52%
1.4	462	446	96,54%
1.5	445	430	96,63%
2.1	446	431	96,64%
2.2	449	441	98,22%
2.3	442	422	95,48%
2.4	435	416	95,63%
2.5	452	434	96,02%
3.1	458	443	96,72%
3.2	461	446	96,75%
3.3	463	440	95,03%
3.4	453	423	93,38%
3.5	440	393	89,32%
4.1	453	435	96,03%
4.2	460	440	95,65%
4.3	453	430	94,92%
4.4	471	454	96,39%
4.5	426	381	89,44%
5.1	469	439	93,60%
5.2	477	452	94,76%
5.3	473	459	97,76%
5.4	473	448	97,04%
5.5	466	444	94,71%
	<b>11395</b>	<b>10861</b>	<b>95,31%</b>

Tingkat Kesesuaian Total (Tki Total) antara kepentingan dan kinerja

$$= TKi \frac{\sum xi}{\sum Yi} \times 100\% \tag{2}$$

$$= TKi \frac{10861}{11395} \times 100\%$$

$$= 95,31\%$$

Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{10861}{100} = 108,61 \tag{3}$$

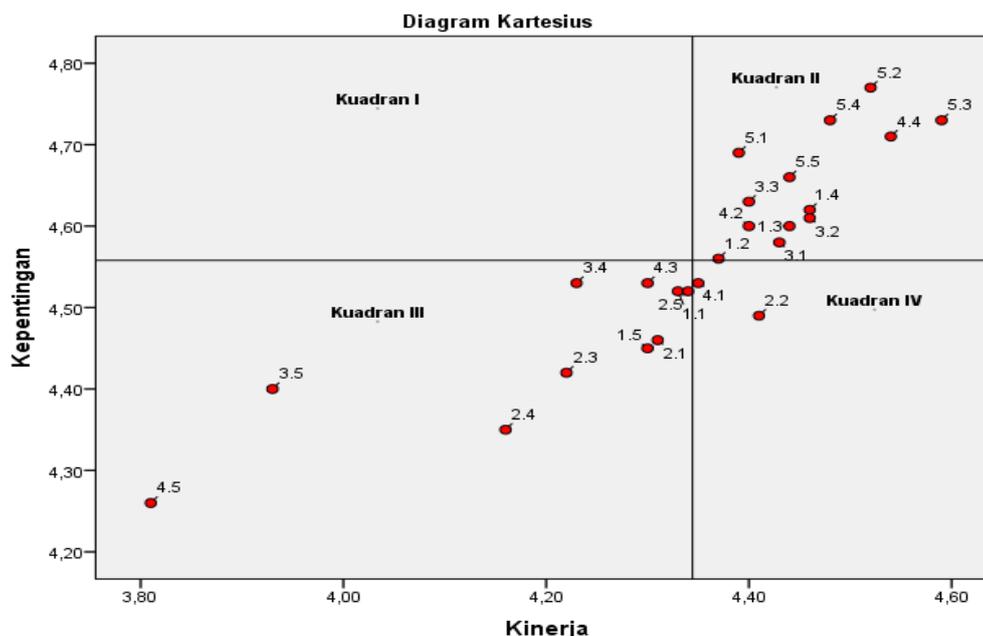
$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} = \frac{11395}{100} = 113,95 \tag{4}$$

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus X dan Y sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n}{K} = \frac{108,61}{25} = 4,34 \quad (5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n}{K} = \frac{113,95}{25} = 4,56 \quad (6)$$

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka dapat digambarkan dalam suatu diagram Kartesian yang dapat dilihat pada gambar 2 berikut.



Gambar 2. Diagram Kartesian

#### Kuadran I

kuadran satu (prioritas utama) merupakan kuadran yang menunjukkan bahwa atribut pelayanannya penting namun kinerja masih kurang sehingga kuadran ini disebut dengan kuadran prioritas utama. Tetapi pada diagram hasil penelitian ini tidak ada atribut layanan yang masuk dalam kuadran satu (prioritas utama). Sehingga dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan pihak KRL *Commuter line* Yogyakarta-Solo sudah baik, sehingga perlu untuk dipertahankan.

#### Kuadran II

Kuadran dua (pertahankan prestasi) merupakan kuadran dengan nilai kepentingan dan kinerja tinggi, dan perlu untuk dipertahankan oleh pihak KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo. Dalam penelitian ini atribut layanan yang termasuk dalam kuadran II adalah :

Tabel 6. Kuadran II

a	(1.2)	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KRL
b	(1.3)	Ketetapan jadwal perjalanan KRL
c	(1.4)	Kemudahan dalam membeli tiket
d	(3.1)	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengguna
e	(3.2)	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya
f	(3.3)	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun/ di dalam kereta
g	(4.2)	Kesediaan petugas untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna
h	(4.4)	Harga tiket yang ditawarkan terjangkau
i	(5.1)	Kebersihan di stasiun
j	(5.2)	Kebersihan di dalam kereta

k	(5.3)	Kondisi peralatan pendingin udara di dalam kereta berfungsi dengan baik
l	(5.4)	Ketersediaan tempat duduk prioritas di dalam kereta
m	(5.5)	Ketersediaan media informasi untuk menyampaikan rute perjalanan berupa audio, denah stasiun, dll.

### Kuadran III

Kuadran ketiga merupakan kuadran dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah. Dalam penelitian ini atribut layanan yang termasuk dalam kuadran III adalah :

*Tabel 7. Kuadran III*

a	(1.1)	Kemudahan menjangkau lokasi stasiun
b	(1.5)	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas
c	(2.1)	Petugas melakukan pemeriksaan tiket
d	(2.3)	Informasi kedatangan dan keberangkatan kereta dinilai sudah baik
e	(2.4)	Kesiapan dalam merespon permasalahan pengguna
f	(2.5)	Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu pengguna
g	(3.4)	Kenyamanan pada saat naik dan turun kereta
h	(3.5)	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan
i	(4.3)	Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan
j	(4.5)	Ketersediaan layanan pelanggan 24 jam

### Kuadran IV

Kuadran keempat merupakan posisi dimana, jika dilihat dari kepentingan pengguna, atribut-atribut dianggap kurang penting, tetapi kinerjanya bagus. Dalam penelitian ini atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah :

*Tabel 8. Kuadran IV*

a	(2.2)	Kecepatan dan ketetapan dalam memberikan informasi
b	(4.1)	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pengguna dengan bahasa yang mudah dimengerti

### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

Perhitungan CSI didapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat kinerja dari masing-masing bobot. Menurut Stratford (2004) metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). MIS merupakan rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pengguna. MIS dan MSS dihitung dengan menggunakan persamaan :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (7)$$

Keterangan :

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut Y ke i

n = Jumlah responden

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (8)$$

Keterangan :

$X_i$  = Nilai kepuasan atribut X ke i

n = Jumlah responden

2. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (9)$$

Keterangan :

$MIS_i$  = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$  = Total nilai rata-rata kepentingan ke-i

3. *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$W_{si} = W_{Fi} \times MSS \quad (10)$$

Keterangan :

$W_{Fi}$  = Faktor tertimbang ke-i

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p W_{SI}}{HS} \times 100\% \quad (11)$$

Keterangan

$\sum_{i=1}^p W_{SI}$  = Total rata-rata

Tabel 9. Rata-rata Tingkat Kepuasan

NO	MIS	MSS	WF	WS
1.1	4,52	4,33	3,97%	17,81
1.2	4,56	4,37	4,00%	17,49
1.3	4,6	4,44	4,04%	17,92
1.4	4,62	4,46	4,05%	18,08
1.5	4,45	4,3	3,91%	16,79
2.1	4,46	4,31	3,91%	16,87
2.2	4,49	4,41	3,94%	17,38
2.3	4,42	4,22	3,88%	16,37
2.4	4,35	4,16	3,82%	15,88
2.5	4,52	4,34	3,97%	17,22
3.1	4,58	4,43	4,02%	17,81
3.2	4,61	4,46	4,05%	18,04
3.3	4,63	4,4	4,06%	17,88
3.4	4,53	4,23	3,98%	16,82
3.5	4,4	3,93	3,86%	15,18
4.1	4,53	4,35	3,98%	17,29
4.2	4,6	4,4	4,04%	17,76
4.3	4,53	4,3	3,98%	17,09
4.4	4,71	4,54	4,13%	18,77
4.5	4,26	3,81	3,74%	14,24
5.1	4,69	4,39	4,125	18,07
5.2	4,77	4,52	4,19%	18,92
5.3	4,73	4,59	4,15%	19,05
5.4	4,73	4,48	4,15%	18,60
5.5	4,66	4,44	4,09%	18,16
$\Sigma$	<b>113,95</b>	<b>108,61</b>	<b>100%</b>	<b>434,85</b>

*Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$\begin{aligned} &= \frac{\sum_{i=1}^P WSI}{HS} \times 100\% \\ &= \frac{434,85}{5} \times 100\% \\ &= 86,97\% \end{aligned}$$

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo. Maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut: pada tingkat kepentingan terdapat lima atribut kualitas pelayanan yang dianggap paling penting oleh pengguna KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo adalah sebagai berikut: kebersihan di dalam kereta merupakan atribut dengan nilai kepentingan tertinggi yaitu dengan nilai 477. Kemudian diikuti oleh atribut Kondisi peralatan pendingin udara di dalam kereta berfungsi dengan baik dengan nilai 473. Ketersediaan tempat duduk prioritas di dalam kereta dengan nilai 473. Harga tiket yang ditawarkan terjangkau dengan nilai 471. Kebersihan di stasiun dengan nilai 469.

Kinerja pada kualitas pelayanan yang di nilai oleh pengguna KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo sudah sangat memuaskan. Hal ini didukung dari hasil penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dimana pada tingkat kesesuaian diperoleh persentase  $95,31 \geq 89\%$  dan pada diagram kartesius tidak terdapat atribut pada kuadran prioritas utama. Selanjutnya hasil dari metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* diketahui bahwa nilai CSI sebesar 86,97% di mana nilai tersebut berada pada interval nilai 81%-100%. Dengan melihat pada tingkat kepentingan dan kinerja yang sudah baik maka pengguna sangat puas dengan kualitas pelayanan yang di berikan oleh PT Kereta Commuter Indonesia terkhususnya pihak KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka pengguna semakin puas dengan apa yang diterima.

Strategi yang dapat diberikan oleh peneliti dalam meningkatkan kualitas pelayanan KRL *Commuter Line* Yogyakarta-Solo yaitu dengan memperhatikan atribut-atribut yang memiliki nilai rata-rata terendah, seperti pada atribut ketersediaan layanan pelanggan 24 jam yang memperoleh skor 381, dan ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan yang memperoleh skor 393.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmadi, TA. (2019), Evaluasi Layanan Transportasi Publik Kereta. Rel Listrik Commuter Line di Jabodetabek. Skripsi. Universitas Negeri Semarang
- [2] Anggraini, L. D., & Deoranto, P. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknologi dan Manajemen AgroIndustri* 4: 74-81.
- [3] Asfiraton, AEKJ. (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (KRL Commuter Line Jakarta Kota – Bogor). *Proceeding Pesat (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil)*, 350-357
- [4] Fachrian, F. A., & Ode, S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia di Wilayah Jabodetabek. *Journal of Government*, 1- 21.
- [5] Zulkifli, F., & Syahputra (2016). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di KRL Commuter Line Jabodetabek Gerbong Khusus Wanita (Studi pada PT KAI Commuter Line Jabodetabek Rute Bogor – Jakarta Kota)
- [6] Deviani. V, dan Rizko, RA., (2016), Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Potential Gain in Customer Value. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2, No.2. Riau.
- [7] Setyaningsih, I, (2010). Presepsi Dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Prameks. *Symposium Nasional Rapi IX 2010*, 176-184.
- [8] James, J. (1977). Importance Performance Analysis. *Jurnal Of Marketing*, 77-79.

- [9] Jayanti, N. Y. (2013). Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Rute JakartaBogor Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Universitas Indonesia. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
- [10] Nurmalasari, & Dinhar, A, (2018), Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Commuter Line Parung Panjang, Jurnal Cakrawala, vol. 18, no. 2, 2018, pp. 131-139.
- [11] Setianingrum, H. W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kereta Api Commuter Line Jabodetabek pada Stasiun Bogor. Cakrawala, 51 -58.
- [12] Damayanti,SO., Agustin,IW., Hariyani,S., (2022). Evaluasi Kinerja Pelayanan Commuter Line Rute Surabaya-Pasuruan. Malang: Universitas Brawijaya.
- [13] Suryanto, D. A., & Violin, I. (2012). Analisa Pelayanan Kereta Komuter Jabodetabek Dengan Metode Importance Performance Analysis. Depok: Universitas Gunadarma.
- [14] Zefri & Maharani, MJ., (2019), Analisis Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line di Stasiun Bekasi. Jakarta (ID). Fakultas Teknik. Universitas Krisnadwipayana.
- [15] Zulfiqhi, M. F. (2013). Penilaian Penumpang Kereta Listrik Commuter Line mengenai Kualitas Pelayanan Pola Operasi Single Operation. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia