

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Wilayah Studi

##### 4.1.1. Kota Jogjakarta

Kota Jogjakarta adalah salah satu kota besar di Pulau Jawa yang merupakan ibukota dan pusat pemerintahan Daerah Istimewa Jogjakarta, dan sekaligus tempat kedudukan bagi Sultan Jogjakarta dan Adipati Pakualam. Jumlah penduduk kota Jogjakarta, berdasar Sensus Penduduk 2012 berjumlah 388.088 jiwa, dengan proporsi laki-laki dan perempuan yang hampir setara.

Jogjakarta dikenal sebagai kota pelajar, karena hampir 20% penduduk produktifnya adalah pelajar dan terdapat 137 perguruan tinggi. Kota ini diwarnai dinamika pelajar dan mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia. Perguruan tinggi yang dimiliki oleh pemerintah adalah Universitas Gadjah Mada, Universitas Negeri Jogjakarta, Institut Seni Indonesia Jogjakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dan Institut Seni Indonesia Jogjakarta.

Kota Jogjakarta sangat strategis, karena terletak di jalur-jalur utama, yaitu Jalan Lintas Selatan yang menghubungkan Jogjakarta, Bandung, Surakarta, Surabaya, dan kota-kota di selatan Jawa, serta jalur Jogjakarta - Semarang, yang menghubungkan Jogjakarta, Magelang, Semarang, dan kota-kota di lintas tengah Pulau Jawa. Karena itu, angkutan di Jogjakarta cukup memadai untuk memudahkan mobilitas antara kota-kota tersebut. Kota ini mudah dicapai oleh transportasi darat dan udara, sedangkan karena lokasinya yang cukup jauh dari laut (27 - 30 KM) menyebabkan tiadanya transportasi air di kota ini.

Transportasi ke Jogjakarta dapat menggunakan kereta api dari Jakarta, Bandung atau Surabaya, pemberangkatan dan kedatangan kereta api (KA) kelas eksekutif dan bisnis dilayani Stasiun Jogjakarta, juga dikenal sebagai Stasiun Tugu sedangkan KA kelas ekonomi dilayani di Stasiun Lempuyangan. Ada pula kereta api komuter cepat yang menghubungkan Kutoarjo dengan Surakarta melewati stasiun Lempuyangan, kereta tersebut bernama Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks).

Dari tahun ke tahun, jumlah penumpang KA Prameks semakin meningkat. Saat ini rata-rata penumpang sekitar 3.500 orang/hari dan pada hari Minggu atau liburan mencapai 5.000 penumpang.

Penumpang KA Prameks terbagi dalam beberapa komunitas penumpang KA Prameks menjadi enam bagian. Pertama, adalah pelanggan harian atau pelaju yang berprofesi sebagai dosen, dokter, pegawai pemerintah, atau pegawai swasta. Kedua, adalah para mahasiswa S1, S2, S3 yang melaju setiap hari atau kadang-kadang sepekan sekali. Ketiga, adalah pedagang yang memiliki akses dengan Pasar Beringharjo dan Malioboro di Yogyakarta atau di Pasar Klewer dan Pasar Gede di Solo yang jumlahnya relatif kecil. Keempat, adalah penumpang yang betul-betul baru, mereka mengisi liburan bersama keluarga sekaligus ingin menikmati perjalanan dengan KA Prameks. Kelima, adalah wisatawan mancanegara yang sedang dalam perjalanan dari Jogjakarta menuju ke Solo atau sebaliknya. Keenam, adalah rombongan wisata dadakan anak-anak TK dengan tujuan Jogjakarta atau Solo, rombongan wisata siswa pelajar dari luar kota seperti Magelang dan Temanggung.

#### **4.1.2. Kota Surakarta**

Surakarta disebut juga Solo atau Sala. Surakarta adalah kawasan yang saling berintegrasi satu sama lain. Kawasan Solo Raya ini unik karena dengan luas kota Surakarta sendiri yang hanya 44 km persegi dan dikelilingi kota-kota penyangganya yang masing-masing luasnya kurang lebih setengah dari luas kota Surakarta dan berbatasan langsung membentuk satu kesatuan kawasan kota besar yang terpusat.

Surakarta adalah kota yang berpenduduk 503.421 jiwa dan kepadatan penduduk 13.636/km<sup>2</sup> (berdasarkan sensus penduduk Th.2012). Kota dengan luas 44 km<sup>2</sup> ini berbatasan dengan Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Boyolali di sebelah utara, Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sukoharjo di sebelah timur dan barat, dan Kabupaten Sukoharjo di sebelah selatan.

Salah satu sensus paling awal yang dilakukan di wilayah Karesidenan Surakarta (*Residentie Soerakarta*) pada tahun 1885 mencatat terdapat 1.053.985 penduduk, termasuk 2.694 orang Eropa dan 7.543 orang Tionghoa. Wilayah seluas

5.677 km<sup>2</sup> tersebut memiliki kepadatan 186 penduduk/km<sup>2</sup>. Ibukota karesidenan tersebut sendiri pada tahun 1880 memiliki 124.041 penduduk.

Jika dibandingkan dengan kota lain di Indonesia, kota Surakarta merupakan kota terpadat di Jawa Tengah dan ke-8 terpadat di Indonesia, dengan luas wilayah ke-13 terkecil, dan populasi terbanyak ke-22 dari 93 kota otonom dan 5 kota administratif di Indonesia.

Solo juga termasuk kota pelajar, yaitu dengan terdapatnya dua universitas besar, yaitu Universitas Sebelas Maret (UNS), Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS), keduanya memiliki lebih dari 20.000 mahasiswa aktif dan termasuk katagori 50 universitas terbaik di Indonesia. Demikian pula terdapat Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta, Institut Seni Indonesia (ISI) Surakarta . Selain itu terdapat 52 universitas swasta lainnya seperti Unisri, Universitas Tunas Pembangunan, Universitas Setia Budi, STIKES Muhammadiyah, Universitas Islam Batik, dll. Solo juga kini menjadi tempat tujuan studi para lulusan SMA dari seluruh Indonesia

Tempat Solo ini juga menyajikan berbagai seni pertunjukan daerah wayang orang yang menyajikan cerita wayang berdasarkan pada cerita Ramayana dan Mahabarata. Pada kesempatan tertentu juga digelar cerita-cerita wayang orang gabungan antara wayang orang sriwedari dengan wayang orang RRI Surakarta dan bahkan dengan seniman-seniman wayang orang Jakarta, Semarang, ataupun Surabaya. Tempat hiburan umum lainnya adalah Kebun Binatang Jurug (Taman Satwataru Jurug), yaitu salah satu dari kebun binatang terbesar dan tertua di Indonesia.

Kota Surakarta terletak di pertemuan antara jalur selatan Jawa dan jalur Semarang-Madiun, yang menjadikan posisinya yang strategis sebagai kota transit. Jalur kereta api dari jalur utara dan jalur selatan Jawa juga terhubung di kota ini. Saat ini sebuah jalan tol – Jalan Tol Semarang-Solo – yang menghubungkan ke Semarang sedang dalam proses pembangunan. Solo juga merupakan kota yang terkurung daratan, sehingga tidak memiliki moda transportasi air.

Stasiun kereta api utama bernama Stasiun Solo Balapan yang merupakan salah satu stasiun besar tertua di Indonesia (dibangun 1873) yang menghubungkan

Jogjakarta (barat), Semarang (utara), dan Surabaya (timur), dan terletak berdekatan dengan terminal bus Tirtonadi, suatu hal yang jarang dijumpai di Indonesia. Kereta Api Prambanan Ekspres dari kota seni Jogjakarta juga transit di Stasiun Balapan Kota Solo. Hubungan perjalanan dari setasiun ini cukup baik, mencakup semua kota besar di Jawa secara langsung dan hampir dalam semua kelas. Di Kota Surakarta juga terdapat tiga stasiun kereta api lain. Stasiun Solo Jebres dipakai sebagai stasiun perhentian untuk kereta-kereta api kelas ekonomi atau kereta api relasi Semarang-Madiun. Stasiun Solo-Kota (Sangkrah) merupakan stasiun perhentian untuk jalur KA Purwosari-Wonogiri. Stasiun Purwosari di tepi barat kota merupakan stasiun cabang menuju Wonogiri (selatan). Dulu Purwosari juga merupakan stasiun pemberhentian untuk jurusan Boyolali (barat). Kereta api ekspres ke Jakarta memakan waktu tempuh 10 jam, sementara kereta api ekspres ke Surabaya memakan waktu tempuh 5 jam. Kereta api ekspres yang melalui Solo antara lain: Argo Lawu, Argo Dwipangga, Bima dan Gajayana (dari/ke Jakarta, dengan AC), Argo Wilis dan Lodaya (dari/ke Bandung), Argo Wilis dan Sancaka (dari/ke Surabaya). Kereta bisnis malam Senja Utama Solo juga melayani transportasi dari/ke Jakarta.

Wisata-wisata alam di sekitar Solo antara lain Tawangmangu (berada di timur kota Solo, di Karanganyar), kawasan wisata Selo (berada di barat kota Solo, di Boyolali), agrowisata kebun teh Kemuning, Air Terjun Jumog, Air Terjun Parang Ijo, Air terjun Segoro Gunung, Grojogan Sewu, dan lain-lain. Selain itu di Kabupaten Karanganyar, tepatnya di lereng Gunung Lawu, terdapat beberapa candi peninggalan kebudayaan Hindu-Buddha, seperti Candi Suku, Candi Cetho, Candi Monyet, dll. Selain itu tidak jauh dari Solo juga dapat ditemui Candi Borobudur, Candi Prambanan, Candi Ratu Boko, Candi Kalasan, dan di Jogjakarta terdapat Candi Sambisari, Candi Kalasan, dan Candi Sari.

Surakarta dikenal sebagai salah satu inti kebudayaan Jawa karena secara tradisional merupakan salah satu pusat politik dan pengembangan tradisi Jawa. Kemakmuran wilayah ini sejak abad ke-19 mendorong berkembangnya berbagai literatur berbahasa Jawa, tarian, seni boga, busana.

#### 4.1.3. Wilayah Sekitar Jalur Kereta Api Prameks

Sejak 13 Maret 2006, ditambahlah dua perjalanan KA Prameks ini menjadi tujuh kali PP. Seiring dengan dioperasikannya jalur rel ganda Jogjakarta-Kutoarjo pada 29 September 2007 dan sekaligus untuk memenuhi permintaan masyarakat Kulonprogo dan Purworejo, PT KA Daop VI Jogjakarta sejak 15 Oktober 2007 mulai melakukan uji coba perjalanan KA Prameks Jogjakarta-Kutoarjo-Solo Balapan PP dengan pola operasi dua kali perjalanan sehari.

Dengan bertambahnya dua set KRDE yang diluncurkan oleh Menhub di Stasiun Solo Balapan, 16 Februari 2008, pola operasi KA Prameks Solo-Jogjakarta mengalami peningkatan dari tujuh kali menjadi sepuluh kali PP, sedangkan Solo - Jogjakarta - Kutoarjo menjadi empat kali PP. Kereta api ini juga sekarang berhenti di Stasiun Maguwo (Bandara Adisucipto), sebagai bagian dari sistem terpadu transportasi Jogjakarta yang menghubungkan sarana transportasi umum darat (bus TransJogja dan taksi), kereta api, dan pesawat terbang.

Untuk wilayah sekitar jalur Kereta Prambanan Ekspres ini Bila ditinjau pemberangkatan dari Stasiun Tugu sampai Stasiun Balapan Surakarta yaitu: dari Stasiun Tugu Jogjakarta selanjutnya transit di Stasiun Lempuyangan, Stasiun Maguwo (Bandara Adisucipto), Stasiun Klaten, Stasiun Purwosari, Stasiun Solo Balapan Surakarta.

## 4.2. Gambaran Umum Pelayanan Kereta Api Prameks

### 4.2.1. Jadwal Keberangkatan Kereta Api Prameks

Untuk jadwal keberangkatan Kereta Api Prambanan Ekspres dapat dilihat Tabel 4.1.1. di bawah ini:

**Tabel 4.1.1. Jadwal Kereta Api Prameks relasi Kutoarjo-Jogjakarta-Solo Balapan-Solo Jebres**

Kutoarjo	Jenar	Wates	Yogyakarta	Lempuyangan	Maguwo	Klaten	Purwosari	Solo Balapan	Solo Jebres
-	-	-	05.15	05.21	05.30	05.49	06.14	06.18	-
05.40	05.54	06.14	06.45	06.51	07.00	07.19	07.44	07.50	07.54
-	-	-	08.00	08.06	08.15	08.34	08.59	09.05	09.09
08.25	08.39	09.00	09.30	09.36	09.45	10.04	10.29	10.42	10.46
-	-	-	10.30	10.36	10.45	11.04	11.29	11.35	11.39
-	-	-	13.30	13.36	13.45	14.04	14.29	14.35	14.39
-	-	-	14.30	14.36	14.45	15.04	15.29	15.35	14.39
15.10	15.24	15.45	16.15	16.22	16.31	16.51	17.16	17.22	17.26
-	-	-	17.30	17.36	17.45	18.04	18.29	18.33	-
17.55	18.09	18.30	19.00	19.06	19.15	19.34	19.59	20.03	-

**Tabel 4.1.2. Jadwal Kereta Api Prameks relasi Solo Jebres-Solo Balapan- Jogjakarta-Kutoarjo**

Solo Jebres	Solo Balapan	Purwosari	Klaten	Maguwo	Lempuyangan	Yogyakarta	Wates	Jenar	Kutoarjo
-	-	-	-	-	-	04.30	04.58	05.19	05.31
-	05.30	05.36	06.02	06.22	06.31	06.40	07.09	07.30	07.42
-	06.30	06.36	07.02	07.22	07.31	07.34	-	-	-
09.00	09.10	09.16	09.42	10.02	10.11	10.14	-	-	-
09.50	10.00	10.06	10.32	10.52	11.01	11.04	-	-	-
11.20	11.30	11.36	12.02	12.22	12.31	12.34	-	-	-
12.20	12.30	12.36	13.02	13.22	13.31	13.40	14.08	14.29	14.41
15.00	15.10	15.16	15.42	16.02	16.11	16.20	16.48	17.09	17.21
16.00	16.10	16.16	16.42	17.02	17.11	17.14	-	-	-
17.35	17.41	17.47	18.13	18.33	18.42	18.45	-	-	-
-	19.35	19.41	20.06	20.26	20.35	20.39	-	-	-

Sumber : Wikipedia KA Prameks

#### 4.2.2. Kapasitas Kereta Api Prameks

Pembatasan penumpang kereta api (KA) tidak hanya berlaku untuk KA ekonomi. Berdasarkan surat Direksi PT KA Indonesia PT/104 tertanggal 16 September 2011, pembatasan juga berlaku untuk KA bisnis dan KA khusus lain, termasuk *Prambanan Ekspres (Prameks)*.

Kepala Humas PT KA Indonesia Daop VI Yogyakarta, Eko Budiyanto, mengatakan berdasarkan surat tersebut KA ekonomi dan bisnis yang semula memberi toleransi bagi penumpang berdiri, kini tidak. Kapasitas maksimal tiap gerbong penumpang ditetapkan 100% atau sama dengan jumlah tempat duduk. Ketentuan tersebut berlaku per 1 Oktober 2011. “Sudah kami terima kepastiannya melalui telegram. Per 1 Oktober semua KA hanya mengangkut penumpang sama dengan jumlah tempat duduk. (Sumber: Surat Kabar Solopos)

Berdasarkan surat tersebut, pembatasan jumlah penumpang didasarkan pada Peraturan Menteri (PM) No 9/2004 mengenai standar pelayanan minimal angkutan KA dan Keputusan Menteri (KM) No 7/2009 tentang angkutan orang dengan KA ekonomi. Dengan pemberlakuan ketentuan itu maka KA bisnis yang semula diizinkan beroperasi dengan 125% kapasitas penumpang, kini harus hanya 100%. Artinya, puluhan orang penumpang di tiap gerbong penumpang bakal tidak terangkut.

Sementara penumpang KA khusus seperti *Prameks* juga dibatasi. Eko menjelaskan berdasarkan surat itu penumpang *Prameks* dibatasi, dari semula 178 orang/gerbong penumpang menjadi 150 orang/gerbong penumpang. Dengan demikian, layanan tiket akan dihentikan jika kapasitas telah mencapai 150 orang/gerbong.

#### 4.2.3. Tarif Kereta Api Prameks

PT Kereta Api Indonesia (KAI) pusat sepakat dengan rencana kenaikan tarif kereta komuter Prambanan Ekspres (Prameks). Kereta komuter tersebut selama ini terus disubsidi silang lantaran biaya operasional yang dianggap cukup tinggi.

Rencana kenaikan tarif kereta Prameks disampaikan Dirut PT. KAI Ignasius Jonan saat meninjau arus balik Lebaran di Stasiun Lempuyangan, Selasa (21-8-2012).

Prameks dinaikan tarif karena beban operasionalnya terlalu besar di antaranya untuk perawatan. Menaikan tarif merupakan pilihan lebih baik daripada mengurangi perawatan atau meniadakan operasional kereta komuter.

Humas PT. KAI Daerah Operasional (Daop) VI Jogjakarta, Eko Budiyanto menuturkan, kendati penumpang Prameks selalu ramai, namun tak cukup kuat menutup biaya operasional. Oleh karena itu manajemen harus melakukan subsidi silang untuk kereta komuter. Namun Eko memastikan rencana kenaikan tarif tersebut masih terus dikaji belum diputuskan kapan.

Harga tiket kereta Prameks untuk bisnis saat ini sebesar Rp10.000 sedangkan kereta AC Rp20.000 untuk Jogja-Solo. Untuk Penelitian ini hanya dibatasi pada Kereta Api Prambanan Ekspres non AC.

### **4.3. Gambaran Pelaksanaan Survey**

#### **4.3.1. Target Data**

Data yang didapat dari survey ini adalah persepsi penumpang terhadap kualitas perjalanan Kereta Api Prambanan Ekspres. Data kelayakan diperoleh dari hasil pengamatan langsung dan pengambilan data di lapangan.

Data yang diperlukan pada penelitian ini adalah data hasil persepsi penumpang yang dilaksanakan di stasiun juga di dalam perjalanan Kereta Api Prambanan Ekspres. Metode yang digunakan pada pengambilan data menggunakan random sampling/acak, sebab metode ini dianggap sudah mewakili dari semua penumpang pada Kereta Api Prameks.

Jumlah sampel rencana pada pelaksanaan survey adalah sebanyak masing-masing 100 responden. Pembagian kuisioner tersebut dilakukan secara acak dan diberikan pada tiap responden dari setiap stasiun, hal ini dilakukan agar didapatkan hasil yang bervariasi mulai penumpang yang berangkat dari Stasiun Besar Tugu, Lempuyangan, Prambanan, Klaten, Balapan.

Menurut rumus Slovin yang digunakan maka jumlah responden yang diambil pada survey ini adalah 60 orang. Tetapi semakin banyak sample yang diambil maka

akan semakin akurat kesimpulan permasalahannya. Oleh karena itu akan diambil kurang lebih 100 responden.

Jumlah surveyor yang dibutuhkan pada pengambilan data yaitu 5 orang untuk mengambil sebanyak 100 responden. Jadi masing-masing surveyor mengambil data sebanyak 20 orang untuk data kepuasan dan 75 orang untuk data karakteristik.

#### 4.3.2. Waktu Pengambilan Data Responden

Survey pengambilan data langsung dilaksanakan pada tanggal 27 Desember 2012 selama dalam perjalanan Kereta Api Prambanan Ekspres dari Stasiun Tugu Yogyakarta menuju Stasiun Balapan Solo PP.

Data primer adalah data yang didapat langsung di lapangan dengan penyebaran kuisioner secara langsung kepada responden. Adapun data yang diperoleh dari stasiun Kereta Api Tugu Jogjakarta adalah kualitas pelayanan dan kepentingan sarana kereta api Prambanan Ekspres (Prameks) berdasarkan tanggapan penumpang.

Cara pengambilan data yaitu, dengan memberikan kuisioner kepada tiap – tiap penumpang, dan juga dicatat jumlah penumpang yang memilih alternatif pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks). Hal ini dimaksudkan agar memudahkan dalam analisis penelitian.

Kuisioner yang diberikan kepada penumpang Kereta Api Prameks berfungsi untuk mengetahui tanggapan penumpang. Pembagian kuisioner dilakukan di stasiun pada waktu menunggu kereta maupun di atas kereta pada waktu berjalan.

#### 4.4. Analisis Jumlah Sampel

Untuk perhitungan jumlah sampel minimum digunakan rumus Slovin dalam umar (2003:78) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (terdapat 150 penumpang)

e = pesen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan

sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan yaitu 10% = 0,1

$$\text{Diketahui : } n = \frac{150}{1+150(0,1)^2} = \frac{150}{1+1,50} = \frac{N150}{2,5} = 60$$

Dengan demikian dapat diketahui jumlah sampel yang digunakan dalam peneitian ini adalah minimal 60 orang. Jumlah ini sudah dianggap mewakili seluruh populasi penumpang dalam satu kali perjalanan Kereta Api Prambanan Ekspres tujuan Solo-Jogjakarta.

**Tabel 4.2, Tabel Krejcie**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384



#### 4.5. Karakteristik Deskripsi Penumpang Kereta Api Prameks

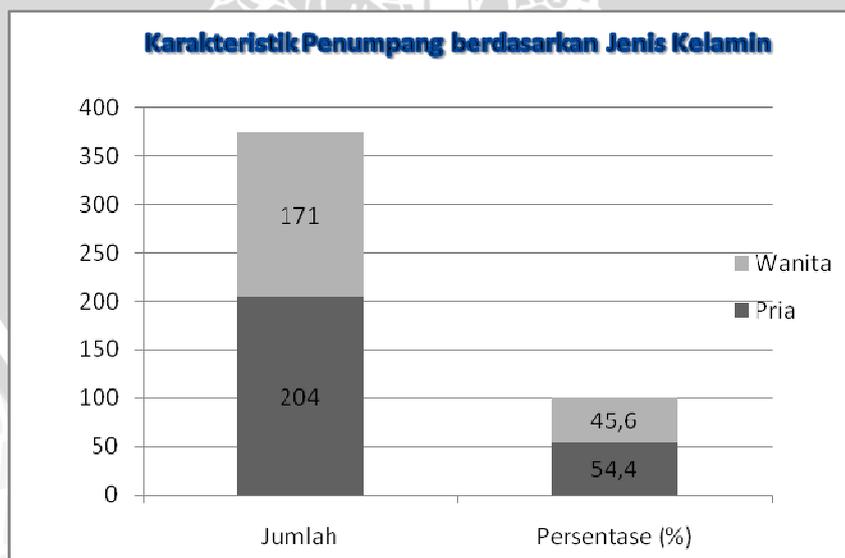
Karakteristik penumpang merupakan data penumpang yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan per bulan, asal perjalanan, tujuan perjalanan, dan maksud perjalanan. Data ini diperoleh dari lembar kuisioner yang diberikan pada penumpang dalam perjalanan / kereta, yang diikuti oleh 375 responden (berdasarkan tabel krecjie pada buku Statika Untuk Penelitian).

##### a. Jenis Kelamin.

Dari hasil pengumpulan data setelah dilakukan rekapitulasi dan perhitungan pada Tabel 4.3. ternyata penumpang pria lebih banyak dibandingkan penumpang wanita. Hal ini terbukti dari 375 responden, ternyata terdapat 204 pria dengan persentase sebesar 54.62% dan 171 wanita dengan persentase sebesar 45.38%.

Tabel 4.3. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	204	54,4
Wanita	171	45,6
Jumlah Total	375	100



Gambar 4.1. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin

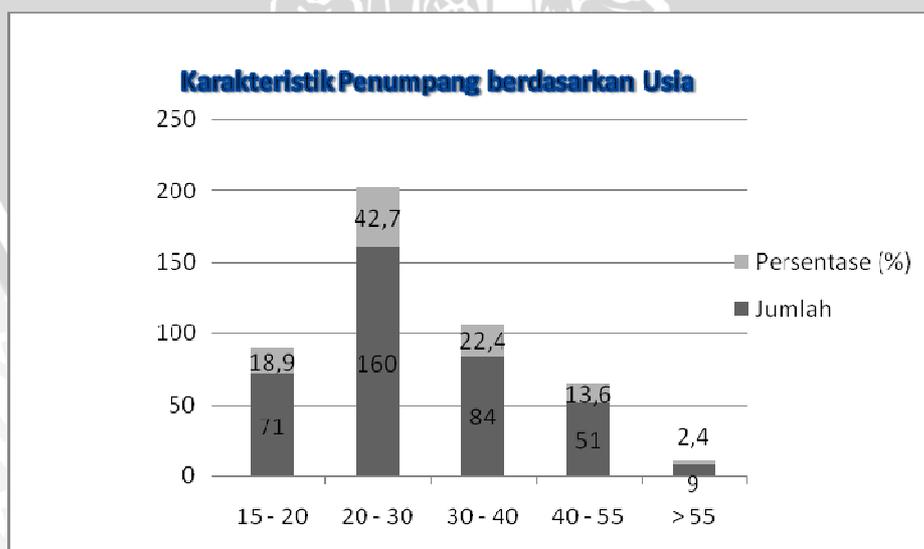
Data ini menunjukkan pria lebih banyak dari pada wanita. Sehingga dapat disimpulkan KA prambanan ekspres (prameks) lebih diminati oleh kaum pria. Hal itu terbukti bahwa kereta api tersebut dapat dimaklumi sebagai sarana kereta api yang kurang memberikan keamanan dalam perjalanan. Namun walau demikian tidak menjadi penghalang bagi kaum pria untuk melakukan perjalanan dengan menggunakan fasilitas kereta api untuk mengantarkan ketempat tujuan dengan selamat.

**b. Usia**

Data diperoleh dari rekapitulasi dan perhitungan yang diambil dari lembar kuisisioner mulai dari usia 15 – 20 tahun, usia 20 – 30, usia 30 – 40, usia 40 – 55 dan usia > 55 tahun seperti dalam Tabel 4.4. berikut:

Tabel 4.4. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
15 - 20	71	18,9
20 - 30	160	42,7
30 - 40	84	22,4
40 - 55	51	13,6
> 55	9	2,4
Jumlah Total	375	100,00



Gambar 4.2. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia

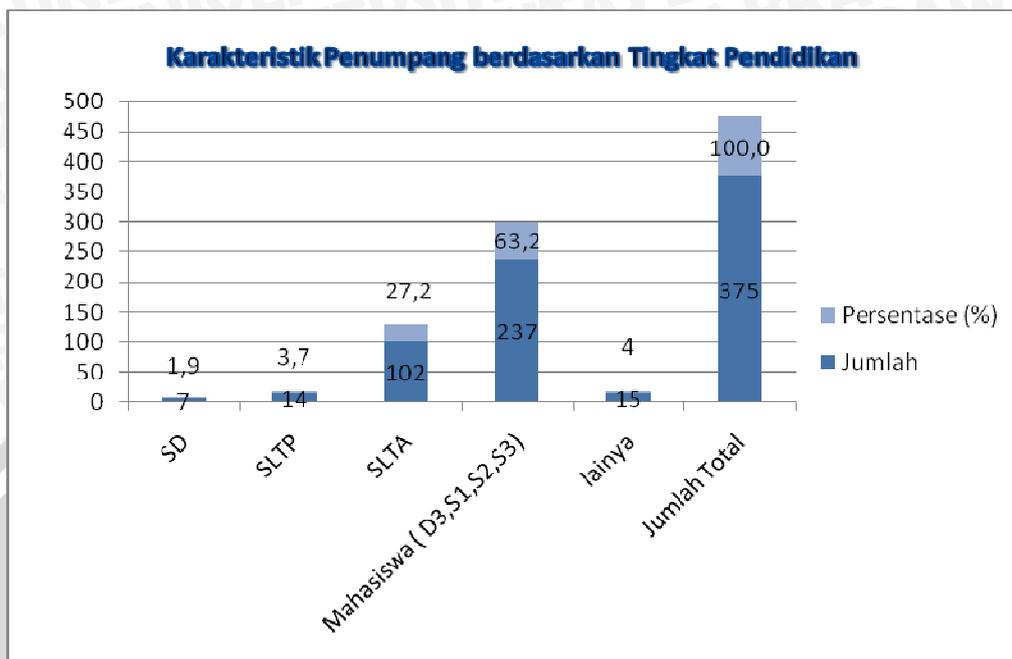
Dari data ini jumlah penumpang terbanyak berusia antara 20 – 30 tahun yakni sebanyak 160 orang dengan persentase sebesar 42.7%, karena pada usia inilah seseorang banyak melakukan kegiatan di luar rumah. Pemilihan Kereta Api Prameks menjadi salah satu alasan mereka pada rentang usia 20 – 30 tahun karena merupakan rentang usia pelajar, mahasiswa dan karyawan yang melakukan aktifitas dan memilih alternatif Kereta Api Prambanan Ekspres sebagai sarana transportasi untuk mendukung kegiatan masing – masing.

### c. Tingkat Pendidikan

Hasil dari responden yang diperoleh seperti tertera pada Tabel 4.5. Untuk tingkat pendidikan penumpang terbanyak pada mahasiswa yang meliputi D3, S1, S2, S3 yaitu berjumlah 237 dengan persentase sebesar 63.2% . Pada pilihan lainnya terdapat beberapa orang, dimana ada yang mengisi tingkat pendidikan profesor. Pada pilihan lainnya yaitu tingkat SD sedikit sekali jumlahnya atau ada kemungkinan penumpang yang termasuk kriteria ini lebih memilih pilihan lainnya.

Tabel 4.5. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	7	1,9
SLTP	14	3,7
SLTA	102	27,2
Mahasiswa ( D3,S1,S2,S3)	237	63,2
lainya	15	4
Jumlah Total	375	100,0



Gambar 4.3. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan

Penumpang kebanyakan memiliki tingkat pendidikan sarjana dan pasca sarjana dimana mereka lebih memilih angkutan kereta api sebagai sarana mereka untuk melakukan suatu kegiatan baik itu kuliah maupun kegiatan lainnya, karena mempunyai banyak kelebihan dari pada angkutan umum lainnya.

#### d. Pekerjaan

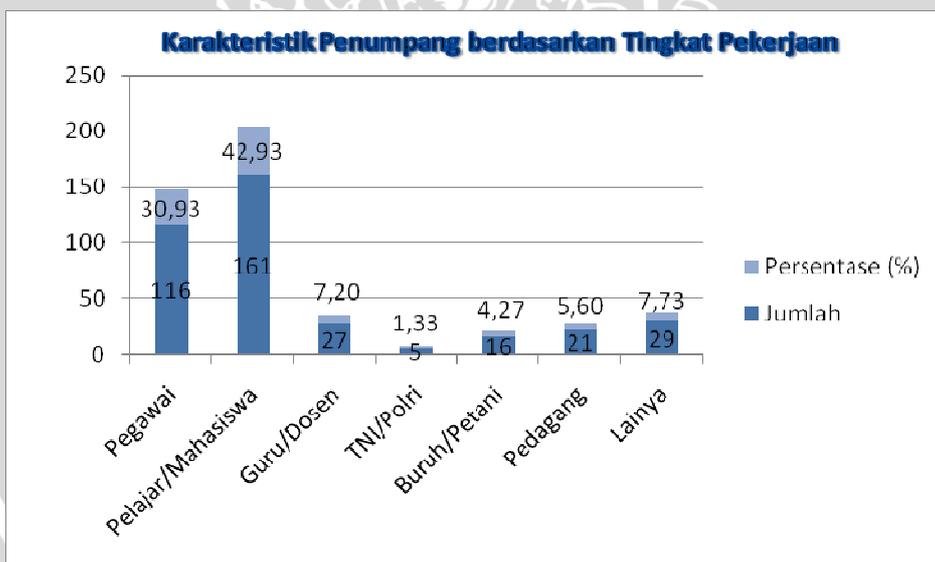
Hasil pengumpulan data pada Tabel 4.6. menunjukan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa mendapat suara terbanyak yaitu 161 penumpang dengan persentase sebesar 42.93%. Hal ini disebabkan karena kedua kota yaitu Yogyakarta dan Solo merupakan kota yang memiliki predikat kota pelajar dan kota budaya, sehingga memungkinkan orang atau pendatang untuk melakukan aktivitas pada kota tersebut.

Alasan yang menjadi pertimbangan penting bagi pelajar/mahasiswa dalam memilih Kereta Api Prambanan Ekspres yaitu tarif yang relatif terjangkau, apalagi mayoritas pelajar/mahasiswa di DIY sebagian besar adalah perantau. Hal itu menjadi salah satu pertimbangan bagi para pelajar/mahasiswa yang menduduki jumlah paling banyak pada hasil survei

dilapangan. Mengingat kota yogyakarta memiliki predikat sebagai kota pelajar, sehingga banyak pelajar/mahasiswa dari solo dan sekitarnya memilih Kereta Api Prambanan Ekspres sebagai kendaraan untuk bepergian baik itu kuliah atau hanya sekedar rekreasi.

Tabel 4.6. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pegawai	116	30,93
Pelajar/Mahasiswa	161	42,93
Guru/Dosen	27	7,20
TNI/Polri	5	1,33
Buruh/Petani	16	4,27
Pedagang	21	5,60
Lainya	29	7,73
Jumlah Total	375	100,00



Gambar 4.4. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan

**e. Pendapatan dalam 1 bulan**

Hasil dari survei dilapangan dan menghasilkan data yang tertera pada Tabel 4.7. ternyata sebagian besar penumpang belum memiliki pendapatan terbukti dengan jumlah penumpang sebanyak 147 orang dengan jumlah persentase sebesar 39.2%. Hal itu disebabkan karena memang sebagian besar



pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres ini merupakan pelajar/mahasiswa yang memang belum memiliki pekerjaan dan penghasilan.

Tabel 4.7. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan Per Bulan

Penghasilan Per Bulan	Jumlah	Persentase (%)
Belum ada	147	39,20
Rp100.000 - Rp500.000	47	12,53
Rp500.000 - Rp1.000.000	39	10,40
Rp1.000.000 - Rp1.500.000	45	12,00
Rp1.500.000 - Rp2.000.000	41	10,93
> Rp2.000.000	56	14,93
Jumlah Total	375	100

Terkait dengan banyaknya pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres yang belum memiliki pendapatan sendiri, hal ini dapat menunjukkan bahwa angkutan umum Kereta Api Prameks sangat terjangkau dari segi biaya dari pada angkutan umum lainnya. Terbukti dengan penumpang yang sebagian besar belum memiliki penghasilan tetap dalam 1 bulan.



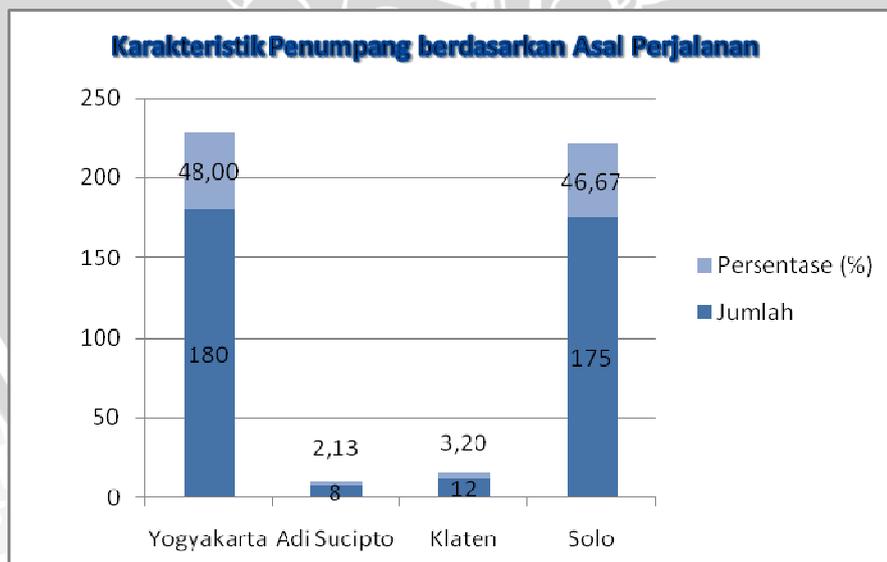
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan/Bulan

**f. Asal Perjalanan**

Dari hasil rekapitulasi data yang diperoleh melalui pengisian kuisisioner menunjukkan bahwa sebagian besar berasal dari Jogjakarta pada Tabel 4.8. Namun hasil tersebut tidak menjadi patokan karena penumpang yang berhasil masuk dalam survei hanya 180 orang dengan persentase sebesar 48.00%. Sehingga bukan ukuran yang pasti karena jumlah penumpang yang sangat banyak dan tidak saja penumpang dari Jogjakarta yang masuk dalam daftar survei, melainkan penumpang dari Solo juga menjadi target dalam survei Analisis Pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres.

Tabel 4.8. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Asal Perjalanan

Asal Perjalanan	Jumlah	Persentase (%)
Yogyakarta	180	48,00
Adi Sucipto	8	2,13
Klaten	12	3,20
Solo	175	46,67
Jumlah Total	375	100



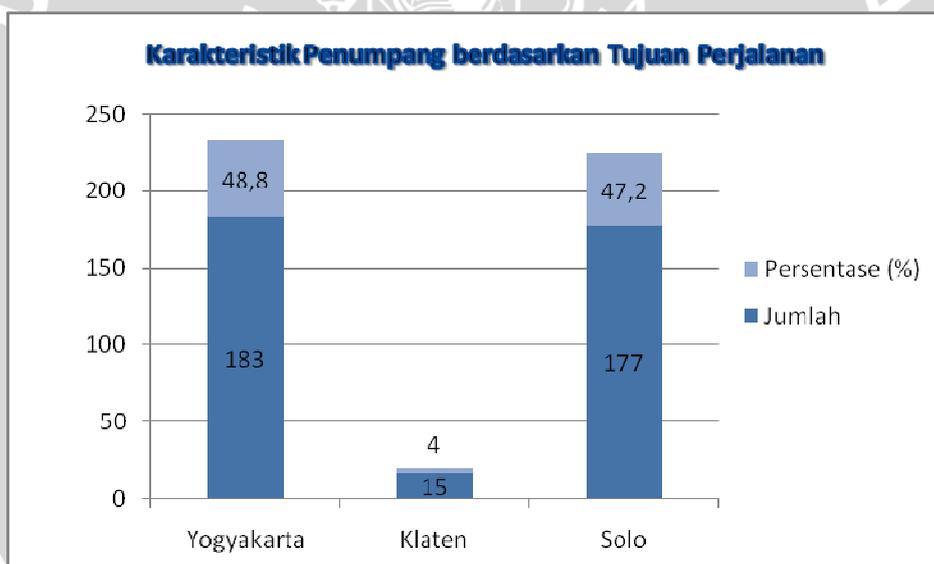
Gambar 4.6. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Asal Perjalanan

**g. Tujuan Perjalanan**

Hasil dari survei di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang bertujuan ke Solo maupun ke Jogjakarta. Hal itu dibuktikan dari hasil survei yang dapat dilihat pada Tabel 4.9. Dari 375 responden terdapat 183 penumpang dengan persentase sebesar 48.8% bertujuan ke Jogjakarta sedangkan 177 penumpang dengan persentase 47.2% bertujuan ke Solo.

Tabel 4.9. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Tujuan Perjalanan	Jumlah	Persentase (%)
Yogyakarta	183	48,8
Klaten	15	4
Solo	177	47,2
Jumlah Total	375	100



Gambar 4.7. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan

**h. Maksud Perjalanan**

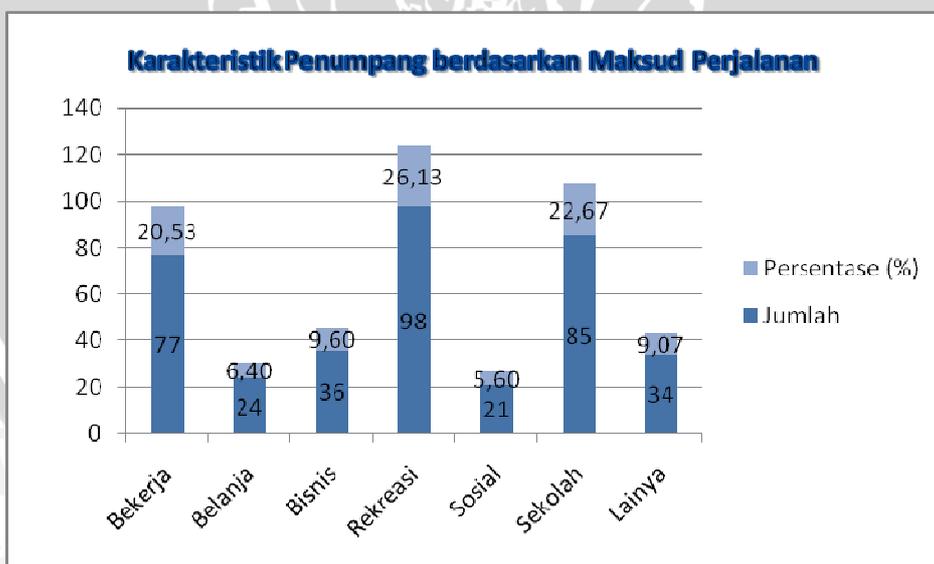
Hasil dari rekapitulasi data berdasarkan survei yang diperoleh melalui pengisian kuisioner, para pelajar/mahasiswa yang ingin pergi dan pulang sekolah/kuliah ataupun orang – orang yang ingin berekreasi bersama keluarga lebih memilih angkutan umum ini. Hal ini terbukti dari data yang



diperoleh dimana penumpang terbanyak berusia 20 – 30 tahun dan berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa memilih bepergian dengan tujuan untuk sekolah dan rekreasi, yang dapat dilihat dari Tabel 4.10. Dengan jumlah penumpang sebanyak 98 orang dengan persentase sebesar 26.13% memilih rekreasi sebagai maksud perjalanan mereka dan 85 orang penumpang dengan persentase sebesar 22.67% memilih sekolah sebagai maksud perjalanan mereka.

Tabel 4.10. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Maksud Perjalanan

Maksud Perjalanan	Jumlah	Persentase (%)
Bekerja	77	20,53
Belanja	24	6,40
Bisnis	36	9,60
Rekreasi	98	26,13
Sosial	21	5,60
Sekolah	85	22,67
Lainya	34	9,07
Jumlah Total	375	100



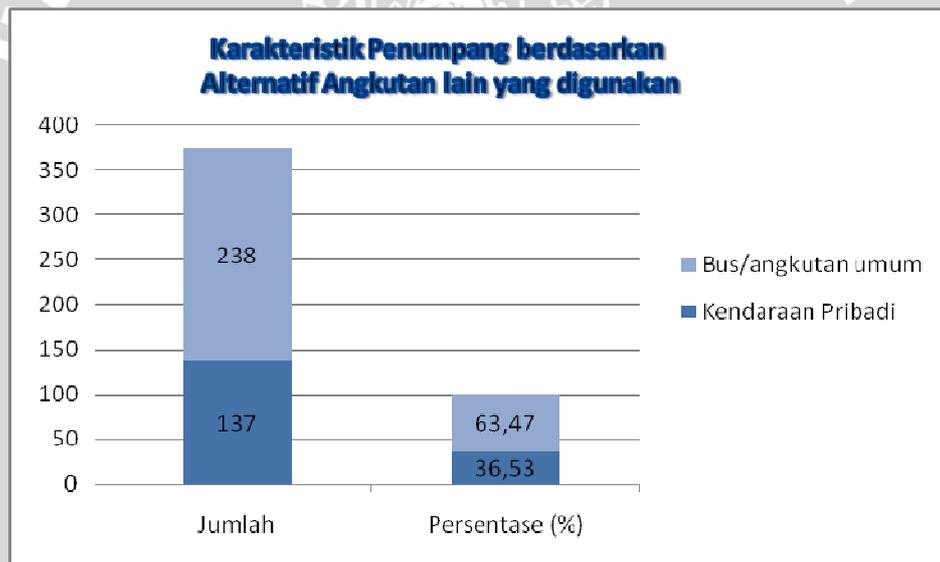
Gambar 4.8. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Maksud Perjalanan

**i. Alternatif Angkutan Lain Yang Digunakan**

Menurut para penumpang yang sering melakukan perjalanan keluar kota banyak alternatif lain yang digunakan untuk melakukan perjalanan dari Jogjakarta menuju Solo. Hasil pengolahan data atau hasil dari survei dapat diperoleh data yang dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Alternatif Angkutan Lain

Alternatif Lain	Jumlah	Persentase (%)
Kendaraan Pribadi	137	36,53
Bus/angkutan umum	238	63,47
Jumlah Total	375	100



Gambar 4.9. Diagram Karakteristik Penumpang Berdasarkan Alternatif Angkutan Lain

Sebagian besar penumpang menyatakan bahwa bus sebagai alternatif lain yakni 238 penumpang dengan persentase sebesar 63.47% . Karena bus merupakan angkutan umum yang dapat memuat jumlah penumpang dengan kapasitas banyak dan harga yang relatif murah, namun ada satu kekurangan yaitu dengan menggunakan bus perjalanan dapat ditempuh lebih lama



dibandingkan dengan kereta api. Hal ini juga menjadi pertimbangan bagi para calon penumpang angkutan umum.

Para calon penumpang juga dapat menggunakan kendaraan pribadi seperti motor ataupun menggunakan mobil pribadi. Hal ini dapat lebih mengirit biaya yang dikeluarkan serta lebih nyaman dan aman karena tidak takut akan kecopetan atau tindak kriminal lain yang biasanya terjadi di dalam kereta. Akan tetapi hal tersebut hanya dapat dilakukan oleh masyarakat kalangan menengah – keatas yang memiliki kendaraan pribadi. Hal itu juga menjadi bahan pertimbangan bagi calon pengguna angkutan umum dan mereka lebih memilih Kereta Api Prambanan Ekspres sebagai alat angkut yang efektif dan efisien.



#### 4.6. Analisis dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) pada lokasi Stasiun Tugu Jogjakarta.

Pengambilan data pelayanan diambil pada stasiun kereta api. Pilihan penumpang terdiri atas sangat penting/ sangat puas, penting/puas, cukup penting/ cukup puas, kurang penting/ kurang puas dan tidak penting/ tidak puas terhadap kualitas pelayanan. Pilihan sangat penting/ sangat puas dikalikan faktor pengali 5, pilihan penting/puas dikalikan faktor pengali 4, pilihan cukup penting/ cukup puas dikalikan faktor pengali 3, pilihan kurang penting/ kurang puas dikalikan faktor pengali 2, dan pilihan tidak penting/ tidak puas dikalikan faktor pengali 1, kemudian dihitung rata – ratanya. Faktor pengali ini digunakan sebagai asumsi terhadap kualitas pelayanan.

Berikut adalah Tabel pengolahan data tanggapan penumpang terhadap kualitas pelayanan pada stasiun kereta api.

**Tabel 4.12. Kepentingan Informasi nama dan nomor Kereta Api pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	24	24	5	120
Penting	68	68	4	272
Cukup Penting	8	8	3	24
Kurang Penting	-	-	2	-
Tidak Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100	416	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =416/100 = 4,16

Dari tabel 4.12. dapat diketahui bahwa sebanyak 24 orang responden (24%) menganggap bahwa informasi dan nomor kereta api adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 68 orang responden (68%) menganggap penting dan sebanyak (8%) menganggap item ini cukup penting.

**Tabel 4.13. Kepuasan informasi nama dan nomor Kereta Api pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	4	4	5	20
Puas	62	62	4	248
Cukup Puas	32	32	3	96
Kurang Puas	2	2	2	4
Tidak Puas	-	-	1	-
Jumlah	100	100	368	

Rata-rata Tingkat Kepuasan= Bobot/Jmlh Penumpang =368/100 = 3,68

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.13. yaitu sebanyak 4 orang (4%) yang menyatakan bahwa informasi nama dan nomor Kereta Api dinilai Sangat Baik. Sebanyak 62 orang (62%) menyatakan baik. Sebanyak 32 orang (32%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas. Dan hanya 2 orang (1,79%) yang menyatakan item ini kurang baik.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.13) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.12), yaitu  $= \frac{3,68}{4,16} \times 100\% = 88,46\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 88,46 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 11,54%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal staf informasi dan nomor Kereta Api.

Data yang disajikan dalam Tabel 4.13. menunjukkan bahwa kebanyakan penumpang cenderung memilih jawaban puas atas berbagai pilihan yang tersedia. Hal ini disebabkan dimana penumpang semakin merasa kualitas pelayanan yang ada memang sudah cukup. Setiap orang memiliki karakter – karakter yang berbeda dalam memberikan pendapatnya, maka berbeda pula persepsi mereka tentang kualitas Kereta Api Prambanan Ekspres (PRAMEKS).

**Tabel 4.14. Kepentingan Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan Kereta Api pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	62	62	5	310
Penting	26	26	4	104
Cukup Penting	10	10	3	30
Kurang Penting	2	2	2	4
Tidak Penting			1	0
Jumlah	100	100	448	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =448/100 = 4.48

Dari tabel 4.14 dapat diketahui bahwa sebanyak 26 orang responden (26%) menganggap bahwa Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan Kereta Api adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 26 orang responden (26%) menganggap penting, sebanyak 10 orang menganggap cukup penting (10%) dan (2%) menganggap item ini kurang penting.

**Tabel 4.15. Kepuasan mengenai Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan Kereta Api pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	8	8	5	40
Puas	36	36	4	144
Cukup Puas	34	34	3	102
Kurang Puas	14	14	2	28
Tidak Puas	8	8	1	8
Jumlah	100	100	322	

Rata-rata Tingkat Kepuasan= Bobot/Jmlh Penumpang =322/100 = 3,22

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.15 yaitu sebanyak 8 orang (8%) yang menyatakan bahwa informasi jadwal keberangkatan Kereta Api dinilai sangat baik. Sebanyak 36 orang (36%) menyatakan baik. Sebanyak 34 orang (34%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 14 orang (14%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (8%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.15) dan

jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.14), yaitu =  $\frac{3,22}{4,48} \times 100\% = 71,88\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 71,88 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 28,13%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan Kereta Api.

**Tabel 4.16. Kepentingan Informasi tarif Kereta Api kedatangan Kereta Api pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	22	22	5	110
Penting	34	34	4	136
Cukup Penting	29	29	3	87
Kurang Penting	13	13	2	26
Tidak Penting	2	2	1	2
Jumlah	100	100	361	

Rata-rata Tingkat Kepentingan=  $\text{Bobot/Jmlh Penumpang} = 361/100 = 3,61$

Dari tabel 4.16 dapat diketahui bahwa sebanyak 22 orang responden (22%) menganggap bahwa Informasi Tarif Kereta Api adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 34 orang responden (34%) menganggap penting, sebanyak 29 orang menganggap cukup penting (29%), (13%) menganggap item ini kurang penting dan (2%) menganggap tidak penting.

**Tabel 4.17. Kepuasan mengenai Informasi Tarif Kereta Api pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	13	13	5	65
Puas	38	38	4	152
Cukup Puas	29	29	3	87
Kurang Puas	14	14	2	28
Tidak Puas	6	6	1	6
Jumlah	100	100	338	

Rata-rata Tingkat Kepuasan=  $\text{Bobot/Jmlh Penumpang} = 338/100 = 3,38$

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.17 yaitu sebanyak 13 orang (13%) yang menyatakan bahwa informasi tarif Kereta Api dinilai sangat baik. Sebanyak 38 orang (38%) menyatakan baik. Sebanyak 29 orang (29%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 14 orang (14%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (6%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.17) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.16), yaitu  $= \frac{3,38}{3,61} \times 100\% = 93,6\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 93,6 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 6,4%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal Informasi Tarif Kereta Api.

**Tabel 4.18. Kepentingan Informasi Kelas Pemberangkatan, Pemberhentian, tujuan pada StasiunTugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	23	23	5	115
Penting	36	36	4	144
Cukup Penting	27	27	3	81
Kurang Penting	12	12	2	24
Tidak Penting	2	2	1	2
Jumlah	100	100	366	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang = 366/100 = 3,66

Dari tabel 4.18 dapat diketahui bahwa sebanyak 23 orang responden (23%) menganggap bahwa Informasi Kelas Pemberangkatan, Pemberhentian dan Tujuan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 36 orang responden (36%) menganggap penting, sebanyak 27 orang menganggap cukup penting (27%), (12%) menganggap item ini kurang penting dan (2%) menganggap tidak penting.

**Tabel 4.19. Kepuasan Informasi Kelas Pemberangkatan, Pemberhentian, tujuan pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	11	11	5	55
Puas	22	22	4	88
Cukup Puas	29	29	3	87
Kurang Puas	32	32	2	64
Tidak Puas	6	6	1	6
Jumlah	100	100	300	

Rata-rata Tingkat Kepuasan= Bobot/Jmlh Penumpang =300/100 = 3.00

Dari tabel 4.19 dapat diketahui bahwa sebanyak 11 orang responden (11%) menganggap bahwa informasi kelas pemberangkatan, pemberhentian, tujuan adalah sangat puas dari petugas Kereta Api. 22 orang responden (22%) menganggap puas, sebanyak 29 orang menganggap cukup puas (29%), (32%) menganggap item ini kurang puas dan (6%) menganggap tidak puas.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.19) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.18), yaitu  $= \frac{3,00}{3,66} \times 100\% = 81,96\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 81,96 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 18,04%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal Informasi Kelas Pemberangkatan, Pemberhentian dan Tujuan.

**Tabel 4.20. Kepentingan Informasi Kelas Pelayanan pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	19	19	5	95
Penting	38	38	4	152
Cukup Penting	28	28	3	84
Kurang Penting	13	13	2	26
Tidak Penting	2	2	1	2
Jumlah	100	100	359	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang = 359/100 = 3,59

Dari tabel 4.20 dapat diketahui bahwa sebanyak 19 orang responden (19%) menganggap bahwa informasi Kelas Pelayanan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 38 orang responden (38%) menganggap penting, sebanyak 28 orang menganggap cukup penting (28%), (13%) menganggap item ini kurang penting dan (2%) menganggap tidak penting.

**Tabel 4.21. Kepuasan Informasi Kelas Pelayanan pada StasiunTugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	12	12	5	60
Puas	21	21	4	84
Cukup Puas	30	30	3	90
Kurang Puas	32	32	2	64
Tidak Puas	5	5	1	5
Jumlah	100	100	303	

Rata-rata Tingkat Kepuasan= Bobot/Jmlh Penumpang = 303/100 = 3,03

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.21. yaitu sebanyak 12 orang (12%) yang menyatakan bahwa komunikasi kelas pelayanan Kereta Api dinilai sangat baik. Sebanyak 21 orang (21%) menyatakan baik. Sebanyak 30 orang (30%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 32 orang (32%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (5%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.21.) dan

jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.20.), yaitu  $= \frac{3,03}{3,69} \times 100\% = 84,4\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 84,4 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 15,6%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal informasi Kelas Pelayanan.

**Tabel 4.22. Kepentingan Peta Jaringan jalur Kereta Api pada Stasiun Tugu Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	24	24	5	120
Penting	39	39	4	156
Cukup Penting	26	26	3	78
Kurang Penting	10	10	2	20
Tidak Penting	1	1	1	1
Jumlah	100	100	375	

Rata-rata Tingkat Kepentingan =  $\text{Bobot} / \text{Jmlh Penumpang} = 375 / 100 = 3,75$

Dari tabel 4.22 dapat diketahui bahwa sebanyak 24 orang responden (24%) menganggap bahwa Peta Jalur Kereta Api adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 39 orang responden (39%) menganggap penting, sebanyak 26 orang menganggap cukup penting (26%), (10%) menganggap item ini kurang penting dan (1%) menganggap tidak penting.

**Tabel 4.23. Kepuasan Peta Jaringan jalur Kereta Api pada Stasiun Tugu Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	6	6	5	30
Puas	16	16	4	64
Cukup Puas	36	36	3	108
Kurang Puas	29	29	2	58
Tidak Puas	13	13	1	13
Jumlah	100	100	273	

Rata-rata Tingkat Kepuasan =  $\text{Bobot} / \text{Jmlh Penumpang} = 273 / 100 = 2,73$



Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.23. yaitu sebanyak 6 orang (6%) yang menyatakan bahwa peta jaringan jalur Kereta Api dinilai sangat baik. Sebanyak 16 orang (16%) menyatakan baik. Sebanyak 36 orang (36%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 29 orang (29%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (13%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.23.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.22.), yaitu  $= \frac{2,73}{3,75} \times 100\% = 72,8\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 72.8 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 27,2%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal Peta Jalur Kereta Api.

**Tabel 4.24. Kepentingan Loket Stasiun Kereta Api pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	27	27	5	135
Penting	31	31	4	124
Cukup Penting	34	34	3	102
Kurang Penting	8	8	2	16
Tidak Penting	-	0	1	0
Jumlah	100	100	377	

Rata-rata Tingkat Kepentingan =  $\text{Bobot} / \text{Jmlh Penumpang} = 377 / 100 = 3,77$

Dari tabel 4.24. dapat diketahui bahwa sebanyak 27 orang responden (27%) menganggap bahwa Loket Stasiun Kereta Api adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 31 orang responden (31%) menganggap penting, sebanyak 34 orang menganggap cukup penting (34%), dan (8%) menganggap item ini kurang penting.



**Tabel 4.25. Kepuasan Loker Stasiun Kereta Api pada StasiunTugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	8	8	5	40
Puas	17	17	4	68
Cukup Puas	31	31	3	93
Kurang Puas	29	29	2	58
Tidak Puas	15	15	1	15
Jumlah	100	100	274	

Rata-rata Tingkat Kepuasan= Bobot/Jmlh Penumpang =274/100 = 2,74

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.25. yaitu sebanyak 8 orang (8%) yang menyatakan bahwa Loker Stasiun Kereta Api dinilai sangat baik. Sebanyak 17 orang (17%) menyatakan baik. Sebanyak 31 orang (31%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 29 orang (29%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (15%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.24.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.25.), yaitu =  $\frac{2,74}{3,77} \times 100\% = 72,67\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 72.67 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 27,33%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal Loker Stasiun Kereta Api.

**Tabel 4.26. Kepentingan Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	18	18	5	90
Penting	34	34	4	136
Cukup Penting	29	29	3	87
Kurang Penting	15	15	2	30
Tidak Penting	4	4	1	4
Jumlah	100	100	347	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =347/100 = 3,47

Dari Tabel 4.26. dapat diketahui bahwa sebanyak 18 orang responden (18%) menganggap bahwa Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir Kereta Apadalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 34 orang responden (34%) menganggap penting, sebanyak 29 orang menganggap cukup penting (29%), (15%) menganggap item ini kurang penting dan (4%) menganggap tidak penting.

**Tabel 4.27. Kepuasan Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	9	9	5	45
Puas	16	16	4	64
Cukup Puas	26	26	3	78
Kurang Puas	32	32	2	64
Tidak Puas	17	17	1	17
Jumlah	100	100	268	

Rata-rata Tingkat Kepuasan= Bobot/Jmlh Penumpang =268/100 = 2,68

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.27. yaitu sebanyak 9 orang (9%) yang menyatakan bahwa Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir Kereta Api dinilai sangat baik. Sebanyak 16 orang (16%) menyatakan baik. Sebanyak 26 orang (26%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 32 orang (32%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (17%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.27) dan

jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.26), yaitu =  $\frac{2,68}{3,47} \times 100\% = 77,23\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 77.23 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 22,77%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir Kereta Api.

**Tabel 4.28. Kepentingan Kemudahan Naik Turun Penumpang pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	14	14	5	70
Penting	28	28	4	112
Cukup Penting	42	42	3	126
Kurang Penting	14	14	2	28
Tidak Penting	2	2	1	2
Jumlah	100	100	338	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang = 338/100 = 3,38

Dari Tabel 4.28. dapat diketahui bahwa sebanyak 18 orang responden (18%) menganggap bahwa fasilitas Kemudahan Naik Turun Penumpang adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 34 orang responden (34%) menganggap penting, sebanyak 29 orang menganggap cukup penting (29%), (15%) menganggap item ini kurang penting dan (4%) menganggap tidak penting.

**Tabel 4.29. Kepuasan Kemudahan Naik Turun Penumpang pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	12	12	5	60
Puas	19	19	4	76
Cukup Puas	32	32	3	96
Kurang Puas	28	28	2	56
Tidak Puas	9	9	1	9
Jumlah	100	100	297	

Rata-rata Tingkat Kepuasan= Bobot/Jmlh Penumpang = 297/100 = 2,97

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.29. yaitu sebanyak 12 orang (12%) yang menyatakan bahwa Kemudahan naik turun penumpang dinilai sangat baik. Sebanyak 19 orang (19%) menyatakan baik. Sebanyak 32 orang (32%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 28 orang (28%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (9%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.29.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.28.), yaitu  $= \frac{2,97}{3,38} \times 100\% = 87,86\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 87.86 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 12,14%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas Kemudahan Naik Turun Penumpang.

**Tabel 4.30. Kepentingan Fasilitas Kesehatan pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	26	26	5	130
Penting	38	38	4	152
Cukup Penting	27	27	3	81
Kurang Penting	9	9	2	18
Tidak Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100	381	

Rata-rata Tingkat Kepentingan = Bobot/Jmlh Penumpang = 381/100 = 3,81

Dari Tabel 4.30. dapat diketahui bahwa sebanyak 26 orang responden (26%) menganggap bahwa fasilitas Kesehatan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 38 orang responden (38%) menganggap penting, sebanyak 27 orang menganggap cukup penting (27%) dan (9%) menganggap item ini kurang penting.



**Tabel 4.31. Kepuasan Fasilitas Kesehatan pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	8	8	5	40
Puas	17	17	4	68
Cukup Puas	31	31	3	93
Kurang Puas	29	29	2	58
Tidak Puas	15	15	1	15
Jumlah	100	100	274	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =274/100 = 2,74

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.31. yaitu sebanyak 8 orang (8%) yang menyatakan bahwa fasilitas kesehatan dinilai sangat baik. Sebanyak 17 orang (17%) menyatakan baik. Sebanyak 31 orang (31%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 29 orang (29%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (15%) yang menyatakan tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.30.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.31), yaitu =  $\frac{2,74}{3,81} \times 100\% = 71,81\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 71.81 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 28,19%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas Kesehatan.

**Tabel 4.32. Kepentingan Fasilitas Keselamatan dan Keamanan pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	20	20	5	100
Penting	37	37	4	148
Cukup Penting	31	31	3	93
Kurang Penting	11	11	2	22
Tidak Penting	1	1	1	1
Jumlah	100	100	364	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =364/100 = 3,64



Dari Tabel 4.32. dapat diketahui bahwa sebanyak 20 orang responden (20%) menganggap bahwa fasilitas keselamatan dan keamanan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 37 orang responden (37%) menganggap penting, sebanyak 31 orang menganggap cukup penting (31%), (11%) menganggap item ini kurang penting dan (1%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.33. Kepuasan Fasilitas Keselamatan dan Keamanan pada Stasiun Tugu Jogjakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	12	12	5	60
Puas	33	33	4	132
Cukup Puas	34	34	3	102
Kurang Puas	15	15	2	30
Tidak Puas	6	6	1	6
Jumlah	100	100	330	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =330/100 = 3,3

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.31. yaitu sebanyak 12 orang (12%) yang menyatakan bahwa fasilitas keselamatan dan keamanan dinilai sangat baik. Sebanyak 33 orang (33%) menyatakan baik. Sebanyak 34 orang (34%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 15 orang (15%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (6%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

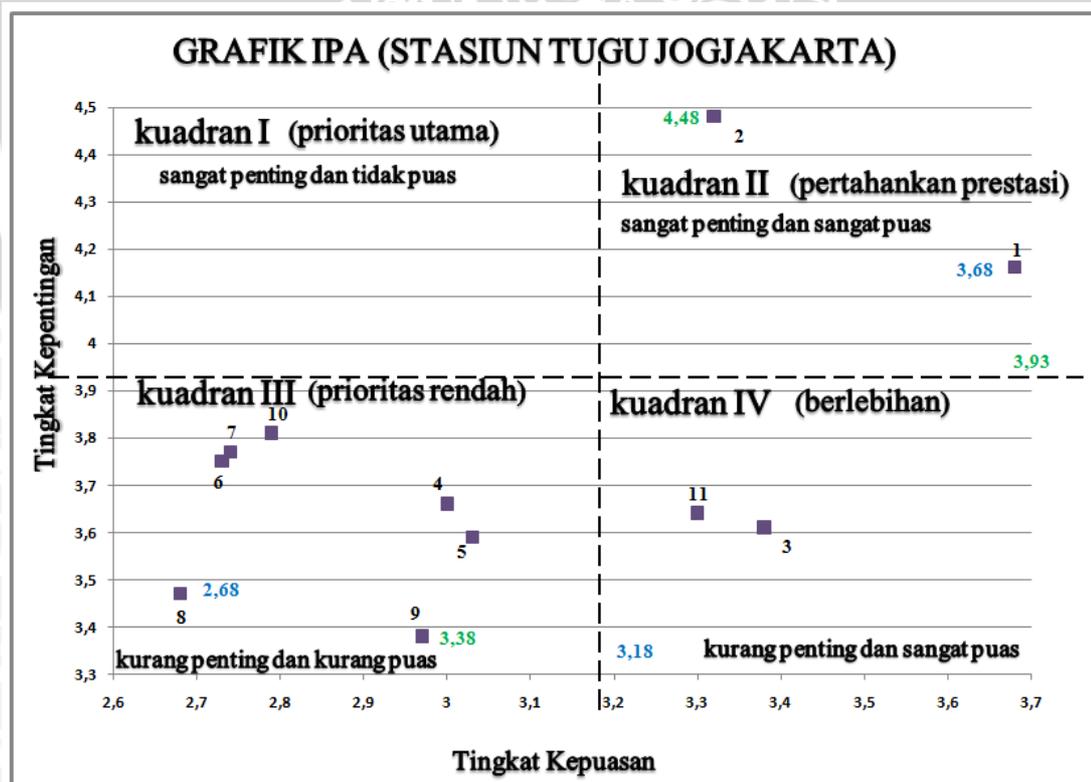
Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.33.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.32.), yaitu =  $\frac{3,30}{3,64} \times 100\% = 90,65\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 90,65 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 9,35%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas keselamatan dan keamanan.

Berikut di bawah adalah rekapan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada Stasiun Tugu Jogjakarta, yang selanjutnya dimasukkan dalam grafik *Importance Performance Analisis*.

Kode	Faktor	Rata-Rata	
		Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1	Informasi nama dan nomor kereta api	3,68	4,16
2	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api	3,32	4,48
3	Informasi tarif kereta api	3,38	3,61
4	Informasi pemberangkatan, pemberhentian, tujuan	3	3,66
5	Informasi kelas pelayanan	3,03	3,59
6	Informasi peta jaringan jalur kereta api	2,73	3,75
7	loket stasiun kereta api	2,74	3,77
8	ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir	2,68	3,47
9	kemudahan naik turun penumpang	2,97	3,38
10	fasilitas kesehatan	2,79	3,81
11	fasilitas keselamatan dan keamanan	3,3	3,64
Jumlah		<b>33,62</b>	<b>41,32</b>
Rata-rata keseluruhan		<b>3,06</b>	<b>3,76</b>

Berikut adalah hasil Grafik *Importance Performance Analisis* pada stasiun Tugu Jogja.



Gambar 4.10: Grafik *Importance Performance Analisis* pada Stasiun Tugu Jogjakarta

Berdasarkan Grafik IPA pada Gambar 4.10. maka faktor-faktor brakaitan dengan pelayanan pada Stasiun Tugu Jogjakarta dapat dikelompokkan ke dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

**\*Kuadran 1 : Prioritas Utama**

Kuadran ini kosong, maka pelayanan dari pihak PT.KAI sudah termasuk dalam kategori memuaskan. Sebab pada kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting dan kurang memuaskan. Hal ini dapat berhasil dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan sehingga patut dipertahankan kinerjanya.

**\*Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi**

- Informasi nama dan nomor Kereta Api.
- Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan Kereta Api.

Faktor-faktor pada kuadran ini menunjukkan Importance tinggi yang diikuti oleh performance yang tinggi pula. Hal ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan telah dapat berhasil dilaksanakan dengan baik oleh PT.KAI sehingga patut dipertahankan kinerjanya karena dianggap sangat penting dan memuaskan penumpang/pelanggan.

**\*Kuadran 3 : Prioritas Rendah**

- Informasi pemberangkatan, pemberhentian, tujuan
- Informasi kelas pelayanan
- Informasi peta jaringan jalur kereta api
- loket stasiun kereta api
- ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir
- kemudahan naik turun penumpang
- fasilitas kesehatan

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah namun sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres, sehingga pihak pengelola tidak perlu memprioritaskan atau

terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini.

**\*Kuadran 4 : Cenderung Berlebihan**

- Informasi tarif kereta api
- Fasilitas keselamatan dan keamanan

Faktor-faktor pada kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting. Akan tetapi pelaksanaan oleh perusahaan dianggap berlebihan. Oleh sebab itu PT.KAI harus menitik beratkan pada kuadran 1 dan 2. Sebab pada kuadran 1 dan 2 adalah yang utama.



#### 4.7. Analisis dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) pada waktu melakukan perjalanan di dalam Kereta dari Stasiun Tugu Yogyakarta menuju Stasiun Balapan Surakarta.

Pengambilan data pelayanan diambil pada waktu kereta api melakukan perjalanan. Pilihan penumpang terdiri atas sangat penting/ sangat puas, penting/puas, cukup penting/ cukup puas, kurang penting/ kurang puas dan tidak penting/ tidak puas terhadap kualitas pelayanan. Pilihan sangat penting/ sangat puas dikalikan faktor pengali 5, pilihan penting/puas dikalikan faktor pengali 4, pilihan cukup penting/ cukup puas dikalikan faktor pengali 3, pilihan kurang penting/ kurang puas dikalikan faktor pengali 2, dan pilihan tidak penting/ tidak puas dikalikan faktor pengali 1, kemudian dihitung rata – ratanya. Faktor pengali ini digunakan sebagai asumsi terhadap kualitas pelayanan.

Berikut adalah Tabel pengolahan data tanggapan penumpang terhadap kualitas pelayanan pada waktu perjalanan Kereta Api.

**Tabel 4.34 Kepentingan Pintu dan Jendela di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)		Bobot
Sangat Penting	22	22	5	110
Penting	43	43	4	172
Cukup Penting	21	21	3	63
Kurang Penting	11	11	2	22
Tidak Penting	3	3	1	3
Jumlah	100	100		370

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang = 370/100 = 3,7

Dari Tabel 4.34 dapat diketahui bahwa sebanyak 22 orang responden (22%) menganggap bahwa pintu dan jendela adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 43 orang responden (43%) menganggap penting, sebanyak 21 orang menganggap cukup penting (21%), (11%) menganggap item ini kurang penting dan (3%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.35. Kepuasan Pintu dan Jendela di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	4	4	5	20
Puas	23	23	4	92
Cukup Puas	29	29	3	87
Kurang Puas	31	31	2	62
Tidak Puas	13	13	1	13
Jumlah	100	100	274	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =  $274/100 = 2,74$

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.35 yaitu sebanyak 4 orang (4%) yang menyatakan bahwa fasilitas pintu dan jendela dinilai sangat baik. Sebanyak 23 orang (23%) menyatakan baik. Sebanyak 29 orang (29%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 31 orang (31%) yang menyatakan kurang puas dan (13%) yang menyatakan tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.35.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.34.), yaitu =  $\frac{2,74}{3,70} \times 100\% = 74,05\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 74,05 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 25,95%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas pintu dan jendela.

**Tabel 4.36. Kepentingan Konstruksi tempat duduk di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	19	19	5	95
Penting	32	32	4	128
Cukup Penting	28	28	3	84
Kurang Penting	16	16	2	32
Tidak Penting	5	5	1	5
Jumlah	100	100	344	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =  $344/100 = 3,44$



Dari Tabel 4.36 dapat diketahui bahwa sebanyak 19 orang responden (19%) menganggap bahwa fasilitas konstruksi tempat duduk yang tetap dan mempunyai sandaran serta nomor tempat duduk adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 32 orang responden (32%) menganggap penting, sebanyak 28 orang menganggap cukup penting (28%), (16%) menganggap item ini kurang penting dan (5%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.37. Kepuasan Konstruksi tempat duduk di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	12	12	5	60
Puas	33	33	4	132
Cukup Puas	25	25	3	75
Kurang Puas	21	21	2	42
Tidak Puas	9	9	1	9
Jumlah	100	100	318	

Rata-rata Tingkat Kepentingan =  $\text{Bobot} / \text{Jmlh Penumpang} = 318 / 100 = 3,18$

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.37 yaitu sebanyak 12 orang (12%) yang menyatakan bahwa fasilitas konstruksi tempat duduk yang tetap dan mempunyai sandaran serta nomor tempat duduk dinilai sangat baik. Sebanyak 33 orang (33%) menyatakan baik. Sebanyak 25 orang (25%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 21 orang (21%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (9%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.37) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.36), yaitu  $= \frac{3,18}{3,44} \times 100\% = 92,44\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 92,44 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 7,56%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres*

perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas konstruksi tempat duduk yang tetap dan mempunyai sandaran serta nomor tempat duduk.

**Tabel 4.38. Kepentingan Toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	42	42	5	210
Penting	23	23	4	92
Cukup Penting	17	17	3	51
Kurang Penting	13	13	2	26
Tidak Penting	5	5	1	5
Jumlah	100	100	384	

Rata-rata Tingkat Kepentingan=  $\text{Bobot}/\text{Jmlh Penumpang} = 384/100 = 3,84$

Dari Tabel 4.38 dapat diketahui bahwa sebanyak 42 orang responden (42%) menganggap bahwa fasilitas toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 23 orang responden (23%) menganggap penting, sebanyak 28 orang menganggap cukup penting (17%), (13%) menganggap item ini kurang penting dan (5%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.39. Kepuasan Toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	9	9	5	45
Puas	16	16	4	64
Cukup Puas	22	22	3	66
Kurang Puas	21	21	2	42
Tidak Puas	32	32	1	32
Jumlah	100	100	249	

Rata-rata Tingkat Kepentingan=  $\text{Bobot}/\text{Jmlh Penumpang} = 249/100 = 2,49$

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.39 yaitu sebanyak 9 orang (9%) yang menyatakan bahwa fasilitas toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan dinilai sangat baik. Sebanyak 16 orang (16%) menyatakan baik. Sebanyak 22 orang (22%) menyatakan cukup baik yang artinya

penumpang cukup puas, 21 orang (21%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (32%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.39.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.38.), yaitu  $= \frac{2,49}{3,84} \times 100\% = 64,84\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 64,84 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 35,16%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan.

**Tabel 4.40. Kepentingan Lampu penerangan di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	38	38	5	190
Penting	24	24	4	96
Cukup Penting	18	18	3	54
Kurang Penting	13	13	2	26
Tidak Penting	7	7	1	7
Jumlah	100	100	373	

Rata-rata Tingkat Kepentingan =  $\text{Bobot} / \text{Jmlh Penumpang} = 373 / 100 = 3,73$

Dari tabel 4.40 dapat diketahui bahwa sebanyak 38 orang responden (38%) menganggap bahwa fasilitas lampu penerangan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 24 orang responden (24%) menganggap penting, sebanyak 18 orang menganggap cukup penting (18%), (13%) menganggap item ini kurang penting dan (7%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.41 Kepuasan Lampu penerangan di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	13	13	5	65
Puas	16	16	4	64
Cukup Puas	20	20	3	60
Kurang Puas	24	24	2	48
Tidak Puas	27	27	1	27
Jumlah	100	100	264	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =  $264/100 = 2,64$

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.41 yaitu sebanyak 13 orang (13%) yang menyatakan bahwa fasilitas lampu penerangan dinilai sangat baik. Sebanyak 16 orang (16%) menyatakan baik. Sebanyak 20 orang (20%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 24 orang (24%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (27%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.41.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.40.), yaitu  $= \frac{2,64}{3,78} \times 100\% = 70,78\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 70,78 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 29,22%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas lampu penerangan.

**Tabel 4.42. Kepentingan Kipas Angin di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	36	36	5	180
Penting	28	28	4	112
Cukup Penting	19	19	3	57
Kurang Penting	11	11	2	22
Tidak Penting	6	6	1	6
Jumlah	100	100	377	

Rata-rata Tingkat Kepentingan=  $\text{Bobot}/\text{Jmlh Penumpang} = 377/100 = 3,77$

Dari Tabel 4.42 dapat diketahui bahwa sebanyak 36 orang responden (36%) menganggap bahwa fasilitas kipas angin adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 28 orang responden (28%) menganggap penting, sebanyak 19 orang menganggap cukup penting (19%), (11%) menganggap item ini kurang penting dan (6%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.43. Kepuasan Kipas Angin di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	23	23	5	115
Puas	20	20	4	80
Cukup Puas	19	19	3	57
Kurang Puas	21	21	2	42
Tidak Puas	17	17	1	17
Jumlah	100	100	311	

Rata-rata Tingkat Kepentingan=  $\text{Bobot}/\text{Jmlh Penumpang} = 311/100 = 3,11$

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.43 yaitu sebanyak 23 orang (23%) yang menyatakan bahwa fasilitas kipas angin dinilai sangat baik. Sebanyak 20 orang (20%) menyatakan baik. Sebanyak 19 orang (19%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 21 orang (21%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (17%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.43) dan

jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.42), yaitu =  $\frac{3,11}{3,77} \times 100\% = 82,49\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 82,49 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 17,51%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas kipas angin.

**Tabel 4.44. Kepentingan Rak bagasi di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	29	29	5	145
Penting	30	30	4	120
Cukup Penting	17	17	3	51
Kurang Penting	14	14	2	28
Tidak Penting	10	10	1	10
Jumlah	100	100	354	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =  $354/100 = 3,54$

Dari tabel 4.44 dapat diketahui bahwa sebanyak 29 orang responden (29%) menganggap bahwa fasilitas rak bagasi adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 30 orang responden (30%) menganggap penting, sebanyak 17 orang menganggap cukup penting (17%), (14%) menganggap item ini kurang penting dan (10%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.45. Kepuasan Rak bagasi di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	21	21	5	105
Puas	23	23	4	92
Cukup Puas	20	20	3	60
Kurang Puas	21	21	2	42
Tidak Puas	15	15	1	15
Jumlah	100	100	314	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =  $314/100 = 3,14$

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.45 yaitu sebanyak 21 orang (21%) yang menyatakan bahwa fasilitas rak bagasi dinilai sangat baik. Sebanyak 23 orang (23%) menyatakan baik. Sebanyak 20 orang (20%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 21 orang (21%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (15%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.45) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.44), yaitu  $= \frac{3,14}{3,54} \times 100\% = 88,7\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 88,7 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 11,3%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas rak bagasi.

**Tabel 4.46. Kepentingan Informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	29	29	5	145
Penting	33	33	4	132
Cukup Penting	21	21	3	63
Kurang Penting	12	12	2	24
Tidak Penting	5	5	1	5
Jumlah	100	100	369	

Rata-rata Tingkat Kepentingan =  $\text{Bobot} / \text{Jmlh Penumpang} = 369 / 100 = 3,69$

Dari tabel 4.46 dapat diketahui bahwa sebanyak 29 orang responden (29%) menganggap bahwa informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 33 orang responden (33%) menganggap penting, sebanyak 21 orang menganggap cukup penting (21%), (12%) menganggap item ini kurang penting dan (5%) menganggap item ini tidak penting.



**Tabel 4.47. Kepuasan Informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	29	29	5	145
Puas	21	21	4	84
Cukup Puas	25	25	3	75
Kurang Puas	17	17	2	34
Tidak Puas	8	8	1	8
Jumlah	100	100		346

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =346/100 = 3,46

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.47 yaitu sebanyak 29 orang (29%) yang menyatakan bahwa informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan dinilai sangat baik. Sebanyak 21 orang (21%) menyatakan baik. Sebanyak 25 orang (25%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 17 orang (17%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (8%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.47) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.46), yaitu  $= \frac{3,46}{3,69} \times 100\% = 93,76\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 93,76 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa cukup puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* tidak rendah jauh daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 6,24%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* diharapkan mempertahankan prestasi kinerjanya dalam hal informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan.

**Tabel 4.48. Kepentingan Fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	35	35	5	175
Penting	31	31	4	124
Cukup Penting	20	20	3	60
Kurang Penting	9	9	2	18
Tidak Penting	5	5	1	5
Jumlah	100	100	382	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang = 382/100 = 3,82

Dari Tabel 4.48 dapat diketahui bahwa sebanyak 35 orang responden (35%) menganggap bahwa fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 31 orang responden (31%) menganggap penting, sebanyak 20 orang menganggap cukup penting (20%), (9%) menganggap item ini kurang penting dan (5%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.49. Kepuasan Fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan di dalam gerbong Kereta Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	22	22	5	110
Puas	24	24	4	96
Cukup Puas	28	28	3	84
Kurang Puas	19	19	2	38
Tidak Puas	7	7	1	7
Jumlah	100	100	335	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang = 335/100 = 3,35

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.49 yaitu sebanyak 22 orang (22%) yang menyatakan bahwa fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan dinilai sangat baik. Sebanyak 24 orang (24%) menyatakan baik. Sebanyak 28 orang (28%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 19 orang (19%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (7%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.49.) dan

jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.48.), yaitu =  $\frac{3,35}{3,82} \times 100\% = 87,69\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 87,69%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 12,31%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan.

**Tabel 4.50. Kepentingan Nama dan nomor kereta pada Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	23	23	5	115
Penting	32	32	4	128
Cukup Penting	21	21	3	63
Kurang Penting	14	14	2	28
Tidak Penting	10	10	1	10
Jumlah	100	100	344	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang = 344/100 = 3,44

Dari tabel 4.50 dapat diketahui bahwa sebanyak 23 orang responden (23%) menganggap bahwa informasi nama dan nomor kereta adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 32 orang responden (32%) menganggap penting, sebanyak 21 orang menganggap cukup penting (21%), (14%) menganggap item ini kurang penting dan (10%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.51. Kepuasan Nama dan nomor kereta pada Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	24	24	5	120
Puas	27	27	4	108
Cukup Puas	23	23	3	69
Kurang Puas	19	19	2	38
Tidak Puas	7	7	1	7
Jumlah	100	100	342	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang = 342/100 = 3,42

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.51 yaitu sebanyak 24 orang (24%) yang menyatakan bahwa nama dan nomor kereta dinilai sangat baik. Sebanyak 27 orang (27%) menyatakan baik. Sebanyak 23 orang (23%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 19 orang (19%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (7%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.51.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.50.), yaitu  $= \frac{3,42}{3,44} \times 100\% = 99,41\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 99,41%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa cukup puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* tidak rendah jauh daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 0,59%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* diharapkan mempertahankan prestasi kinerjanya dalam hal nama dan nomor kereta.

**Tabel 4.52. Kepentingan Informasi gangguan perjalanan, pada Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	42	42	5	210
Penting	33	33	4	132
Cukup Penting	14	14	3	42
Kurang Penting	11	11	2	22
Tidak Penting			1	
Jumlah	100	100	406	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =406/100 = 4,06

Dari Tabel 4.52 dapat diketahui bahwa sebanyak 42 orang responden (42%) menganggap bahwa informasi gangguan perjalanan kereta api adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 33 orang responden (33%) menganggap penting, sebanyak 14 orang menganggap cukup penting (14%) dan (11%) menganggap item ini kurang penting.



**Tabel 4.53. Kepuasan Informasi gangguan perjalanan, pada Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	7	7	5	35
Puas	13	13	4	52
Cukup Puas	21	21	3	63
Kurang Puas	27	27	2	54
Tidak Puas	32	32	1	32
Jumlah	100	100		236

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang = 236/100 = 2,36

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.53 yaitu sebanyak 7 orang (7%) yang menyatakan bahwa informasi gangguan perjalanan kereta api dinilai sangat baik. Sebanyak 13 orang (13%) menyatakan baik. Sebanyak 21 orang (21%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 27 orang (27%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (32%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

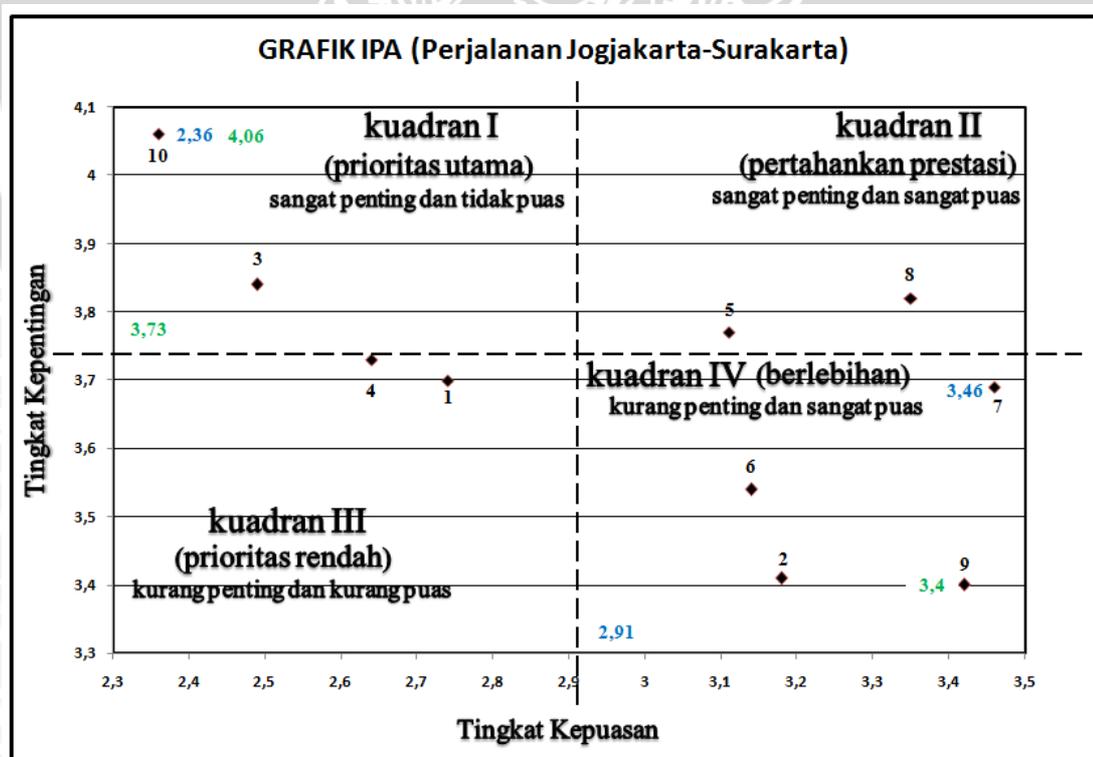
Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.53.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.52.), yaitu =  $\frac{2,36}{4,06} \times 100\% = 58,12\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 58,12%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa sangat kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 41,88%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu lebih meningkatkan kinerjanya dalam hal informasi gangguan perjalanan kereta api.

Berikut di bawah adalah rekap nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada perjalanan Kereta dari Yogyakarta menuju Surakarta, yang selanjutnya dimasukkan dalam grafik *Importance Performance Analisis*.

Kode	Faktor	Rata-Rata	
		Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1	pintu dan jendela	2,74	3,7
2	tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan nomor tempat duduk	3,18	3,41
3	toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan	2,49	3,84
4	lampu penerangan	2,64	3,73
5	kipas angin	3,11	3,77
6	rak bagasi	3,14	3,54
7	informasi stasiun yang dilewati/disinggahi secara berurutan	3,46	3,69
8	fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan	3,35	3,82
9	nama dan nomor urut kereta	3,42	3,4
10	informasi gangguan perjalanan kereta api	2,36	4,06
Jumlah		<b>29,89</b>	<b>36,96</b>
Rata-rata keseluruhan		<b>2,99</b>	<b>3,70</b>

Berikut adalah hasil Grafik *Importance Performance Analisis* pada waktu melakukan perjalanan Kereta Api Jogjakarta-Surakarta.



Gambar 4.11: Grafik *Importance Performance Analisis* pada Perjalanan KA.

Berdasarkan Grafik IPA pada Gambar 4.11 maka faktor-faktor brakaitan dengan pelayanan pada perjalanan Kereta Api Prambanan Ekspres Jogjakarta-Solo dapat dikelompokkan ke dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

**\*Kuadran 1 : Prioritas Utama**

- toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan
- informasi gangguan perjalanan kereta api

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres dan konsisten dengan hasil penelitian terkait. Importance tinggi, tapi Performance rendah. Hal ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting, namun manajemen (perusahaan) belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan penumpang, sehingga mengecewakan penumpang/tidak puas. Maka pihak PT.KAI harus meningkatkan kualitas pelayanan terutama di bidang informasi gangguan perjalanan, mengingat pada waktu lalu terjadi kecelakaan Kereta Api Prameks dan toilet menjadi lebih baik.

**\*Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi**

- kipas angin
- fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan telah dapat berhasil dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan, sehingga patut dipertahankan kinerjanya karena dianggap sangat penting dan memuaskan penumpang/pelanggan.

**\*Kuadran 3 : Prioritas Rendah**

- pintu dan jendela
- lampu penerangan

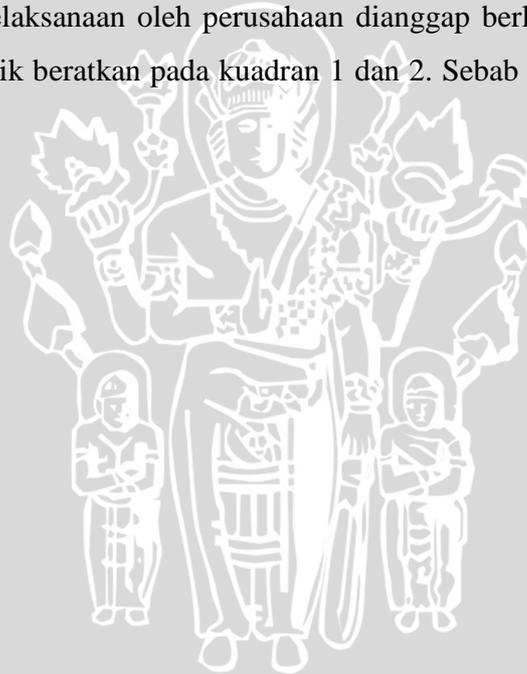
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah namun sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres, sehingga pihak pengelola tidak perlu memprioritaskan atau

terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini.

**\*Kuadran 4 : Cenderung Berlebihan**

- tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan nomor tempat duduk
- rak bagasi
- informasi stasiun yang dilewati/disinggahi secara berurutan
- nama dan nomor urut kereta

Faktor-faktor pada kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting. Akan tetapi pelaksanaan oleh perusahaan dianggap berlebihan. Oleh sebab itu PT.KAI harus menitik beratkan pada kuadran 1 dan 2. Sebab pada kuadran 1 dan 2 adalah yang utama.



#### 4.8. Analisis dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) pada lokasi stasiun Balapan Surakarta.

Pengambilan data pelayanan diambil pada stasiun kereta api. Pilihan penumpang terdiri atas sangat penting/ sangat puas, penting/puas, cukup penting/ cukup puas, kurang penting/ kurang puas dan tidak penting/ tidak puas terhadap kualitas pelayanan. Pilihan sangat penting/ sangat puas dikalikan faktor pengali 5, pilihan penting/puas dikalikan faktor pengali 4, pilihan cukup penting/ cukup puas dikalikan faktor pengali 3, pilihan kurang penting/ kurang puas dikalikan faktor pengali 2, dan pilihan tidak penting/ tidak puas dikalikan faktor pengali 1, kemudian dihitung rata – ratanya. Faktor pengali ini digunakan sebagai asumsi terhadap kualitas pelayanan.

Berikut adalah Tabel pengolahan data tanggapan penumpang terhadap kualitas pelayanan pada stasiun kereta api.

**Tabel 4.54. Kepentingan informasi nama dan nomor Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	23	23	5	115
Penting	65	65	4	260
Cukup Penting	8	8	3	24
Kurang Penting	4	4	2	8
Tidak Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100	407	

Rata-rata Tingkat Kepentingan = Bobot/Jmlh Penumpang = 407/100 = 4,07

Dari tabel 4.54. dapat diketahui bahwa sebanyak 23 orang responden (23%) menganggap bahwa informasi dan nomor kereta api adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 65 orang responden (65%) menganggap penting, sebanyak (8%) menganggap item ini cukup penting dan (4%) menganggap kurang penting.



**Tabel 4.55. Kepuasan informasi nama dan nomor Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	4	4	5	20
Puas	55	55	4	220
Cukup Puas	32	32	3	96
Kurang Puas	7	7	2	14
Tidak Puas	2	2	1	2
Jumlah	100	100	352	

$$\text{Rata-rata Tingkat Kepuasan} = \text{Bobot/Jmlh Penumpang} = 352/100 = 3,52$$

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel IV.55. yaitu sebanyak 4 orang (4%) yang menyatakan bahwa informasi dan nomor kereta api dinilai sangat baik. Sebanyak 55 orang (55%) menyatakan baik. Sebanyak 32 orang (32%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, (7%) orang menyatakan kurang puas dan hanya 2 orang (2%) yang menyatakan item ini tidak puas.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.55) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.54), yaitu  $= \frac{3,52}{4,07} \times 100\% = 84,02\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 84,02%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 15,98%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal staf informasi dan nomor Kereta Api.

Data yang disajikan dalam Tabel 4.55. menunjukkan bahwa kebanyakan penumpang cenderung memilih jawaban puas atas berbagai pilihan yang tersedia. Hal ini disebabkan dimana penumpang semakin merasa kualitas pelayanan yang ada memang sudah puas. Setiap orang memiliki karakter – karakter yang berbeda dalam memberikan pendapatnya, maka berbeda pula persepsi mereka tentang kualitas Kereta Api Prambanan Ekspres (PRAMEKS).

**Tabel 4.56. Kepentingan Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	58	58	5	290
Penting	31	31	4	124
Cukup Penting	10	10	3	30
Kurang Penting	1	1	2	2
Tidak Penting			1	0
Jumlah	100	100	446	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =446/100 =4,46

Dari tabel 4.56 dapat diketahui bahwa sebanyak 58 orang responden (58%) menganggap bahwa Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan Kereta Api adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 31 orang responden (31%) menganggap penting, sebanyak 10 orang menganggap cukup penting (10%) dan (1%) menganggap item ini kurang penting.

**Tabel 4.57. Kepuasan Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	7	7	5	35
Puas	37	37	4	148
Cukup Puas	41	41	3	123
Kurang Puas	12	12	2	24
Tidak Puas	3	3	1	3
Jumlah	100	100	333	

Rata-rata Tingkat Kepuasan= Bobot/Jmlh Penumpang =333/100 =3,33

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.57 yaitu sebanyak 7 orang (7%) yang menyatakan bahwa Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan Kereta Api dinilai sangat baik. Sebanyak 37 orang (37%) menyatakan baik. Sebanyak 41 orang (41%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 12 orang (12%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (3%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.57) dan

jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.56), yaitu =  $\frac{3,33}{4,46} \times 100\% = 74,66\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 74,66%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 25,34%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan Kereta Api.

**Tabel 4.58. Kepentingan Informasi tarif Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	21	21	5	105
Penting	32	32	4	128
Cukup Penting	24	24	3	72
Kurang Penting	17	17	2	34
Tidak Penting	6	6	1	6
Jumlah	100	100	345	

Rata-rata Tingkat Kepentingan = Bobot/Jmlh Penumpang = 345/100 = 3,45

Dari tabel 4.58 dapat diketahui bahwa sebanyak 21 orang responden (21%) menganggap bahwa Informasi tarif kereta api adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 32 orang responden (32%) menganggap penting, sebanyak 24 orang menganggap cukup penting (24%), (17%) menganggap item ini kurang penting dan (6%) menganggap tidak penting.

**Tabel 4.59. Kepuasan Informasi tarif Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	11	11	5	55
Puas	42	42	4	168
Cukup Puas	31	31	3	93
Kurang Puas	12	12	2	24
Tidak Puas	4	4	1	4
Jumlah	100	100	344	

Rata-rata Tingkat Kepuasan = Bobot/Jmlh Penumpang = 344/100 = 3,44

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.59 yaitu sebanyak 11 orang (11%) yang menyatakan bahwa Informasi tarif kereta api dinilai sangat baik. Sebanyak 42 orang (42%) menyatakan baik. Sebanyak 31 orang (31%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 12 orang (12%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (4%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.59) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.58), yaitu  $= \frac{3,44}{3,45} \times 100\% = 99,7\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 99,7%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* tidak jauh daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 0.3%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu mempertahankan kinerjanya dalam hal Informasi tarif kereta api.

**Tabel 4.60 Kepentingan Informasi Pemberangkatan, Pemberhentian, tujuan Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	34	34	5	170
Penting	36	36	4	144
Cukup Penting	22	22	3	66
Kurang Penting	8	8	2	16
Tidak Penting	0	0	1	0
Jumlah	100	100	396	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =399/100 =3,96

Dari tabel 4.60 dapat diketahui bahwa sebanyak 34 orang responden (34%) menganggap bahwa informasi kelas pemberangkatan, pemberhentian, tujuan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 36 orang responden (36%) menganggap penting, sebanyak 27 orang menganggap cukup penting (22%), (22%) menganggap item ini kurang penting dan (8%) menganggap tidak penting.

**Tabel 4.61 Kepuasan Informasi Pemberangkatan, Pemberhentian, tujuan Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	12	12	5	60
Puas	21	21	4	84
Cukup Puas	30	30	3	90
Kurang Puas	32	32	2	64
Tidak Puas	5	5	1	5
Jumlah	100	100	303	

Rata-rata Tingkat Kepuasan = Bobot/Jmlh Penumpang = 303/100 = 3,03

Dari tabel 4.61 dapat diketahui bahwa sebanyak 12 orang responden (12%) menganggap bahwa informasi kelas pemberangkatan, pemberhentian, tujuan adalah sangat puas dari petugas Kereta Api. 21 orang responden (21%) menganggap puas, sebanyak 30 orang menganggap cukup puas (30%), (32%) menganggap item ini kurang puas dan (5%) menganggap tidak puas.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.61) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.60), yaitu  $= \frac{3,03}{3,96} \times 100\% = 76,51\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 76,51 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 23,49%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal Informasi Pemberangkatan, Pemberhentian dan Tujuan.

**Tabel 4.62. Kepentingan Informasi Kelas Pelayanan Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	22	22	5	110
Penting	37	37	4	148
Cukup Penting	27	27	3	81
Kurang Penting	12	12	2	24
Tidak Penting	2	2	1	2
Jumlah	100	100	365	

Rata-rata Tingkat Kepentingan = Bobot/Jmlh Penumpang = 365/100 = 3,65

Dari tabel 4.62 dapat diketahui bahwa sebanyak 22 orang responden (22%) menganggap bahwa informasi Informasi kelas pelayanan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 37 orang responden (37%) menganggap penting, sebanyak 28 orang menganggap cukup penting (27%), (12%) menganggap item ini kurang penting dan (2%) menganggap tidak penting.

**Tabel 4.63. Kepuasan Informasi Kelas Pelayanan Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	13	13	5	65
Puas	20	20	4	80
Cukup Puas	35	35	3	105
Kurang Puas	29	29	2	58
Tidak Puas	3	3	1	3
Jumlah	100	100	311	

Rata-rata Tingkat Kepuasan = Bobot/Jmlh Penumpang = 311/100 = 3,11

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.63. yaitu sebanyak 13 orang (13%) yang menyatakan bahwa Informasi kelas pelayanan dari petugas Kereta Api dinilai sangat baik. Sebanyak 20 orang (20%) menyatakan baik. Sebanyak 35 orang (35%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 29 orang (29%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (3%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.63.) dan

jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.62.), yaitu  $= \frac{3,11}{3,65} \times 100\% = 85,2\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 85,2%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 14,8%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal Informasi kelas pelayanan.

**Tabel 4.64. Kepentingan Informasi Peta Jaringan Jalur Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	26	26	5	130
Penting	41	41	4	164
Cukup Penting	28	28	3	84
Kurang Penting	4	4	2	8
Tidak Penting	1	1	1	1
Jumlah	100	100	387	

Rata-rata Tingkat Kepentingan = Bobot/Jmlh Penumpang = 387/100 = 3,87

Dari tabel 4.64 dapat diketahui bahwa sebanyak 26 orang responden (26%) menganggap bahwa Peta Jalur Kereta Api adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 41 orang responden (41%) menganggap penting, sebanyak 28 orang menganggap cukup penting (28%), (4%) menganggap item ini kurang penting dan (1%) menganggap tidak penting.

**Tabel 4.65. Kepuasan Informasi Peta Jaringan Jalur Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	11	11	5	55
Puas	16	16	4	64
Cukup Puas	32	32	3	96
Kurang Puas	29	29	2	58
Tidak Puas	12	12	1	12
Jumlah	100	100	285	

Rata-rata Tingkat Kepuasan = Bobot/Jmlh Penumpang = 285/100 = 2,85

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.65. yaitu sebanyak 11 orang (11%) yang menyatakan bahwa peta jaringan jalur Kereta Api dinilai sangat baik. Sebanyak 16 orang (16%) menyatakan baik. Sebanyak 32 orang (32%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 29 orang (29%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (12%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.65.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.64.), yaitu  $= \frac{2.85}{3.87} \times 100\% = 73,64\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 73,64%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 26,36%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal Peta Jalur Kereta Api.

**Tabel 4.66. Kepentingan Loket Stasiun Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	31	31	5	155
Penting	37	37	4	148
Cukup Penting	29	29	3	87
Kurang Penting	3	3	2	6
Tidak Penting	0	0	1	0
Jumlah	100	100	396	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =396/100 =3,96

Dari tabel 4.66. dapat diketahui bahwa sebanyak 31 orang responden (31%) menganggap bahwa Loket Stasiun Kereta Api adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 37 orang responden (37%) menganggap penting, sebanyak 29 orang menganggap cukup penting (29%), dan (3%) menganggap item ini kurang penting.



**Tabel 4.67. Kepuasan Loker Stasiun Kereta Api pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	9	9	5	45
Puas	11	11	4	44
Cukup Puas	34	34	3	102
Kurang Puas	30	30	2	60
Tidak Puas	16	16	1	16
Jumlah	100	100	267	

Rata-rata Tingkat Kepuasan= Bobot/Jmlh Penumpang =267/100 =2,67

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.67. yaitu sebanyak 9 orang (9%) yang menyatakan bahwa Loker Stasiun Kereta Api dinilai sangat baik. Sebanyak 11 orang (11%) menyatakan baik. Sebanyak 34 orang (34%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 29 orang (30%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (16%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.67.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.66.), yaitu =  $\frac{2,67}{3,58} \times 100\% = 67,42\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 67,42 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 32,58%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal Loker Stasiun Kereta Api.

**Tabel 4.68. Kepentingan Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	42	42	5	210
Penting	36	36	4	144
Cukup Penting	19	19	3	57
Kurang Penting	2	2	2	4
Tidak Penting	1	1	1	1
Jumlah	100	100	416	

Rata-rata Tingkat Kepentingan = Bobot/Jmlh Penumpang = 416/100 = 4,16

Dari Tabel 4.68. dapat diketahui bahwa sebanyak 42 orang responden (42%) menganggap bahwa Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 34 orang responden (36%) menganggap penting, sebanyak 36 orang menganggap cukup penting (19%), (2%) menganggap item ini kurang penting dan (1%) menganggap tidak penting.

**Tabel 4.69. Kepuasan Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	11	11	5	55
Puas	15	15	4	60
Cukup Puas	29	29	3	87
Kurang Puas	31	31	2	62
Tidak Puas	14	14	1	14
Jumlah	100	100	278	

Rata-rata Tingkat Kepuasan = Bobot/Jmlh Penumpang = 278/100 = 2,78

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.69. yaitu sebanyak 11 orang (11%) yang menyatakan bahwa Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir Kereta Api dinilai sangat baik. Sebanyak 15 orang (15%) menyatakan baik. Sebanyak 29 orang (29%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 31 orang (31%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (14%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.69) dan

jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.68), yaitu =  $\frac{2,78}{4,16} \times 100\% = 66,82\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 66,82 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 33,18%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal Ruang tunggu, Tempat ibadah, Toilet & Tempat parkir.

**Tabel 4.70. Kepentingan Kemudahan naik turun penumpang pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	18	18	5	90
Penting	25	25	4	100
Cukup Penting	41	41	3	123
Kurang Penting	14	14	2	28
Tidak Penting	2	2	1	2
Jumlah	100	100	343	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =343/100 =3,43

Dari Tabel 4.70. dapat diketahui bahwa sebanyak 18 orang responden (18%) menganggap bahwa kemudahan naik turun penumpang adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 25 orang responden (25%) menganggap penting, sebanyak 41 orang menganggap cukup penting (41%), (14%) menganggap item ini kurang penting dan (2%) menganggap tidak penting.

**Tabel 4.71. Kepuasan Kemudahan naik turun penumpang pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	11	11	5	55
Puas	28	28	4	112
Cukup Puas	31	31	3	93
Kurang Puas	18	18	2	36
Tidak Puas	12	12	1	12
Jumlah	100	100	308	

Rata-rata Tingkat Kepuasan= Bobot/Jmlh Penumpang =308/100 =3,08

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.71. yaitu sebanyak 11 orang (11%) yang menyatakan bahwa Kemudahan naik turun penumpang dinilai sangat baik. Sebanyak 28 orang (28%) menyatakan baik. Sebanyak 31 orang (31%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 18 orang (18%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (12%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.71.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.70.), yaitu  $= \frac{3,08}{3,43} \times 100\% = 89,7\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 89,7%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 10,3%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas Kemudahan naik turun penumpang.

**Tabel 4.72. Kepentingan Fasilitas Kesehatan pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	33	33	5	165
Penting	37	37	4	148
Cukup Penting	25	25	3	75
Kurang Penting	5	5	2	10
Tidak Penting	-	-	1	-
Jumlah	100	100	398	

Rata-rata Tingkat Kepentingan = Bobot/Jmlh Penumpang = 398/100 = 3,98

Dari Tabel 4.72. dapat diketahui bahwa sebanyak 33 orang responden (33%) menganggap bahwa fasilitas kesehatan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 37 orang responden (37%) menganggap penting, sebanyak 25 orang menganggap cukup penting (25%) dan (5%) menganggap item ini kurang penting.

**Tabel 4.73. Kepuasan Fasilitas Kesehatan pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	14	14	5	70
Puas	18	18	4	72
Cukup Puas	29	29	3	87
Kurang Puas	28	28	2	56
Tidak Puas	11	11	1	11
Jumlah	100	100	296	

Rata-rata Tingkat Kepuasan= Bobot/Jmlh Penumpang =296/100 =2,96

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.73. yaitu sebanyak 14 orang (14%) yang menyatakan bahwa fasilitas keselamatan dinilai sangat baik. Sebanyak 18 orang (18%) menyatakan baik. Sebanyak 29 orang (29%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 28 orang (28%) yang menyatakan kurang puas dan (11%) yang menyatakan tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.73.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.73), yaitu =  $\frac{2,96}{3,98} \times 100\% = 74,37\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 74,37%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 25,63%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas kesehatan.

**Tabel 4.74. Kepentingan Fasilitas Keselamatan dan Keamanan pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	35	35	5	175
Penting	37	37	4	148
Cukup Penting	22	22	3	66
Kurang Penting	6	6	2	12
Tidak Penting	0	0	1	0
Jumlah	100	100	401	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =401/100 =4,01

Dari Tabel 4.74. dapat diketahui bahwa sebanyak 35 orang responden (35%) menganggap bahwa fasilitas keselamatan dan keamanan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 37 orang responden (37%) menganggap penting, sebanyak 31 orang menganggap cukup penting (22%), (6%) menganggap item ini kurang penting dan (0%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.75. Kepuasan Fasilitas Keselamatan dan Keamanan pada Stasiun Balapan Surakarta**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	9	9	5	45
Puas	28	28	4	112
Cukup Puas	36	36	3	108
Kurang Puas	16	16	2	32
Tidak Puas	11	11	1	11
Jumlah	100	100	308	

Rata-rata Tingkat Kepuasan = Bobot/Jmlh Penumpang = 308/100 = 3,08

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.75. yaitu sebanyak 9 orang (9%) yang menyatakan bahwa fasilitas keselamatan dan keamanan dinilai sangat baik. Sebanyak 28 orang (28%) menyatakan baik. Sebanyak 36 orang (36%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 16 orang (16%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (11%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.75.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.74.), yaitu  $= \frac{3,08}{4,01} \times 100\% = 76,8\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 76,8 %.

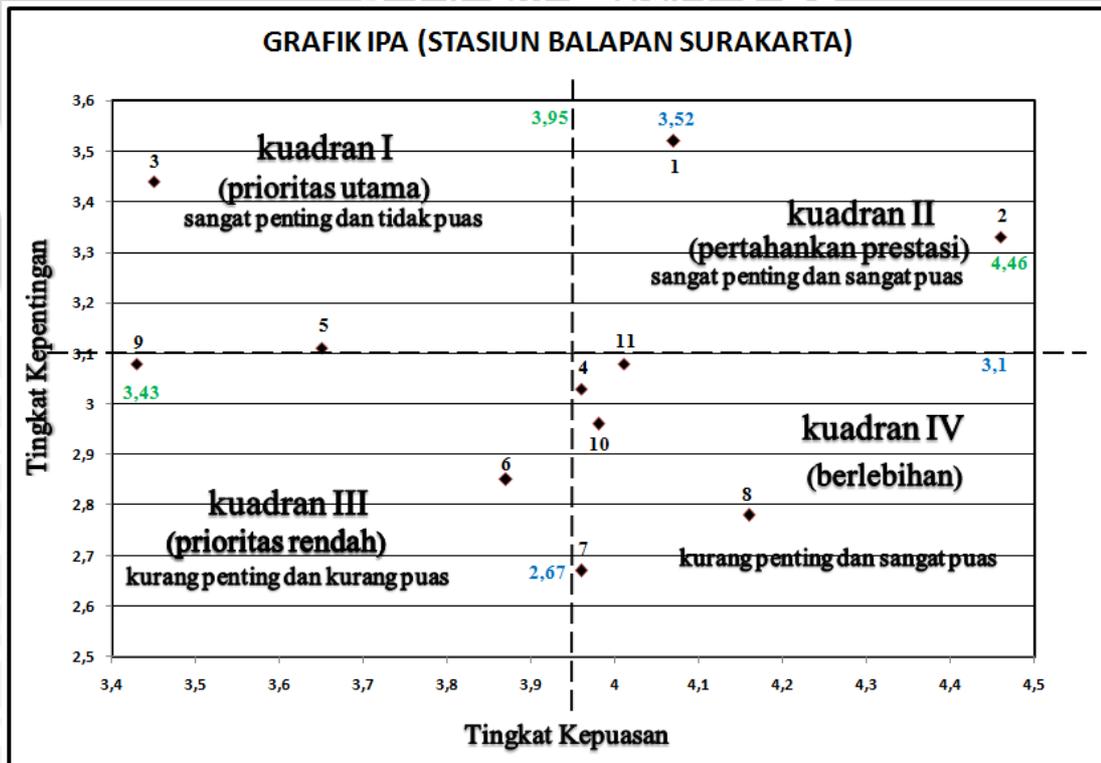
Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 23,2%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas keselamatan dan keamanan.



Berikut di bawah adalah rekapan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, yang selanjutnya dimasukkan dalam grafik *Importance Performance Analisis* pada Stasiun Balapan Solo.

Kode	Faktor	Rata-Rata	
		Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1	Informasi nama dan nomor kereta api	4,07	3,52
2	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api	4,46	3,33
3	Informasi tarif kereta api	3,45	3,44
4	Informasi pemberangkatan, pemberhentian, tujuan	3,96	3,03
5	Informasi kelas pelayanan	3,65	3,11
6	Informasi peta jaringan jalur kereta api	3,87	2,85
7	loket stasiun kereta api	3,96	2,67
8	ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir	4,16	2,78
9	kemudahan naik turun penumpang	3,43	3,08
10	fasilitas kesehatan	3,98	2,96
11	fasilitas keselamatan dan keamanan	4,01	3,08
Jumlah		43	33,85
Rata-rata keseluruhan		3,91	3,08

Berikut adalah hasil Grafik *Importance Performance Analisis* pada Stasiun Balapan Surakarta.



Gambar 4.12: Grafik *Importance Performance Analisis* pada Stasiun Balapan Solo.

Berdasarkan Grafik IPA pada Gambar 4.12 maka faktor-faktor berkaitan dengan pelayanan pada Stasiun Balapan Solo dapat dikelompokkan ke dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

**\*Kuadran 1 : Prioritas Utama**

- Informasi tarif kereta api.
- Informasi kelas pelayanan.

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres dan konsisten dengan hasil penelitian terkait. Importance tinggi, tapi Performance rendah. Hal ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting, namun manajemen (perusahaan) belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan penumpang, sehingga mengecewakan penumpang/tidak puas. Maka pihak PT.KAI harus meningkatkan kualitas pelayanan terutama di bidang informasi tarif Kereta Api dan Informasi kelas pelayanan menjadi lebih baik.

**\*Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi**

- Informasi nama dan nomor kereta api
- Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api.

Kuadran ini menunjukkan Importance tinggi yang diikuti oleh performance yang tinggi pula, hal ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan telah dapat berhasil dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan sehingga patut dipertahankan kinerjanya karena dianggap sangat penting dan memuaskan penumpang/pelanggan.

**\*Kuadran 3 : Prioritas Rendah**

- Informasi peta jaringan jalur kereta api.
- Kemudahan naik turun penumpang.

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah namun sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna Kereta Api

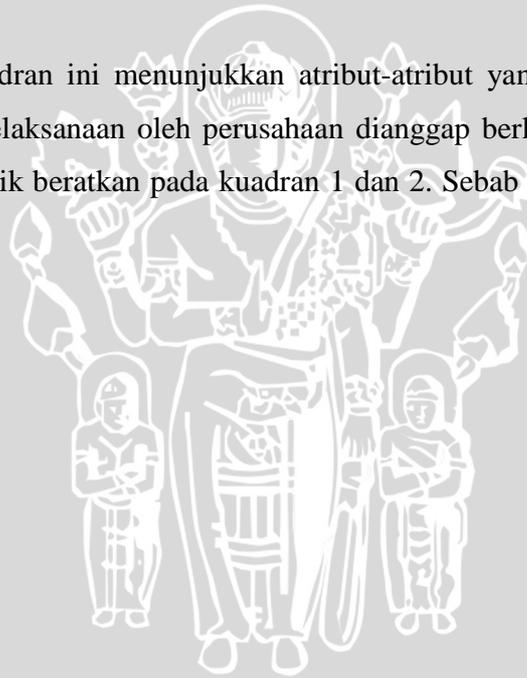


Prambanan Ekspres, sehingga pihak pengelola tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini.

#### **\*Kuadran 4 : Cenderung Berlebihan**

- Informasi pemberangkatan, pemberhentian dan tujuan.
- Loket stasiun kereta api
- Ruang tunggu, tempat ibadah, toilet dan tempat parkir
- Fasilitas kesehatan
- Fasilitas keselamatan dan keamanan

Faktor-faktor pada kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting. Akan tetapi pelaksanaan oleh perusahaan dianggap berlebihan. Oleh sebab itu PT.KAI harus menitik beratkan pada kuadran 1 dan 2. Sebab pada kuadran 1 dan 2 adalah yang utama.



#### 4.9. Analisis dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) pada waktu melakukan perjalanan di dalam Kereta dari Stasiun Balapan Solo menuju Jogjakarta.

Pengambilan data pelayanan diambil pada waktu kereta api melakukan perjalanan. Pilihan penumpang terdiri atas sangat penting/ sangat puas, penting/puas, cukup penting/ cukup puas, kurang penting/ kurang puas dan tidak penting/ tidak puas terhadap kualitas pelayanan. Pilihan sangat penting/ sangat puas dikalikan faktor pengali 5, pilihan penting/puas dikalikan faktor pengali 4, pilihan cukup penting/ cukup puas dikalikan faktor pengali 3, pilihan kurang penting/ kurang puas dikalikan faktor pengali 2, dan pilihan tidak penting/ tidak puas dikalikan faktor pengali 1, kemudian dihitung rata – ratanya. Faktor pengali ini digunakan sebagai asumsi terhadap kualitas pelayanan.

Berikut adalah Tabel pengolahan data tanggapan penumpang terhadap kualitas pelayanan pada waktu perjalanan Kereta Api.

**Tabel 4.76. Kepentingan Pintu dan Jendela di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)		Bobot
Sangat Penting	23	22	5	115
Penting	39	39	4	156
Cukup Penting	20	20	3	60
Kurang Penting	14	14	2	28
Tidak Penting	4	4	1	4
Jumlah	100	99		363

Rata-rata Tingkat Kepentingan =  $\text{Bobot} / \text{Jmlh Penumpang} = 363 / 100 = 3,63$

Dari Tabel 4.76 dapat diketahui bahwa sebanyak 23 orang responden (23%) menganggap bahwa pintu dan jendela adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 39 orang responden (39%) menganggap penting, sebanyak 20 orang menganggap cukup penting (20%), (14%) menganggap item ini kurang penting dan (4%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.77. Kepuasan Pintu dan Jendela di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	6	6	5	30
Puas	19	19	4	76
Cukup Puas	31	31	3	93
Kurang Puas	29	29	2	58
Tidak Puas	15	15	1	15
Jumlah	100	100	272	

$$\text{Rata-rata Tingkat Kepuasan} = \text{Bobot/Jmlh Penumpang} = 272/100 = 2,72$$

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.77 yaitu sebanyak 6 orang (6%) yang menyatakan bahwa fasilitas pintu dan jendela dinilai sangat baik. Sebanyak 19 orang (19%) menyatakan baik. Sebanyak 31 orang (31%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 29 orang (29%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (15%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.77.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.76.), yaitu =  $\frac{2,72}{3,68} \times 100\% = 74,93\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 74,93 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 25,07%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas pintu dan jendela.

**Tabel 4.78. Kepentingan konstruksi tempat duduk di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	21	21	5	105
Penting	33	33	4	132
Cukup Penting	26	26	3	78
Kurang Penting	14	14	2	28
Tidak Penting	6	6	1	6
Jumlah	100	100	349	

Rata-rata Tingkat Kepentingan = Bobot/Jmlh Penumpang = 349/100 = 3,49

Dari Tabel 4.78 dapat diketahui bahwa sebanyak 21 orang responden (21%) menganggap bahwa fasilitas konstruksi tempat duduk yang tetap dan mempunyai sandaran serta nomor tempat duduk adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 33 orang responden (33%) menganggap penting, sebanyak 26 orang menganggap cukup penting (26%), (14%) menganggap item ini kurang penting dan (6%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.79. Kepuasan konstruksi tempat duduk di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	11	11	5	55
Puas	34	34	4	136
Cukup Puas	23	23	3	69
Kurang Puas	22	22	2	44
Tidak Puas	10	10	1	10
Jumlah	100	100	314	

Rata-rata Tingkat Kepuasan = Bobot/Jmlh Penumpang = 314/100 = 3,14

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.79 yaitu sebanyak 11 orang (11%) yang menyatakan bahwa fasilitas konstruksi tempat duduk yang tetap dan mempunyai sandaran serta nomor tempat duduk dinilai sangat baik. Sebanyak 34 orang (34%) menyatakan baik. Sebanyak 23 orang (23%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 22 orang (22%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (10%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.79) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.78), yaitu  $= \frac{3,14}{3,49} \times 100\% = 98,43\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 98,43 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang cukup puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* tidak terpaut jauh daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 1,57%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu mempertahankan prestasi dan peningkatkan dalam item ini.

**Tabel 4.80. Kepentingan Toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	34	34	5	170
Penting	41	41	4	164
Cukup Penting	16	16	3	48
Kurang Penting	9	9	2	18
Tidak Penting	0	0	1	0
Jumlah	100	100	400	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =400/100 = 4,00

Dari Tabel 4.80 dapat diketahui bahwa sebanyak 34 orang responden (34%) menganggap bahwa fasilitas toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 41 orang responden (41%) menganggap penting, sebanyak 16 orang menganggap cukup penting (16%), (9%) menganggap item ini kurang penting dan (0%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.81. Kepuasan Toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	10	10	5	50
Puas	17	17	4	68
Cukup Puas	19	19	3	57
Kurang Puas	21	21	2	42
Tidak Puas	33	33	1	33
Jumlah	100	100	250	

$Rata-rata\ Tingkat\ Kepuasan = \frac{Bobot}{Jmlh\ Penumpang} = \frac{250}{100} = 2,5$

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.81 yaitu sebanyak 10 orang (10%) yang menyatakan bahwa fasilitas toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan dinilai sangat baik. Sebanyak 17 orang (17%) menyatakan baik. Sebanyak 19 orang (19%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 21 orang (21%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (33%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.81.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.80.), yaitu  $= \frac{2,5}{4} \times 100\% = 62,5\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 62,5 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 37,5%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan.



**Tabel 4.82. Kepentingan Lampu penerangan di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	27	27	5	135
Penting	32	32	4	128
Cukup Penting	20	20	3	60
Kurang Penting	13	13	2	26
Tidak Penting	8	8	1	8
Jumlah	100	100	357	

$Rata-rata\ Tingkat\ Kepentingan = \frac{Bobot}{Jmlh\ Penumpang} = \frac{357}{100} = 3,57$

Dari tabel 4.82 dapat diketahui bahwa sebanyak 27 orang responden (27%) menganggap bahwa fasilitas lampu penerangan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 32 orang responden (32%) menganggap penting, sebanyak 20 orang menganggap cukup penting (20%), (13%) menganggap item ini kurang penting dan (8%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.83. Kepuasan Lampu penerangan di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	15	15	5	75
Puas	22	22	4	88
Cukup Puas	21	21	3	63
Kurang Puas	23	23	2	46
Tidak Puas	19	19	1	19
Jumlah	100	100	291	

$Rata-rata\ Tingkat\ Kepuasan = \frac{Bobot}{Jmlh\ Penumpang} = \frac{291}{100} = 2,91$

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.83 yaitu sebanyak 15 orang (15%) yang menyatakan bahwa fasilitas lampu penerangan dinilai sangat baik. Sebanyak 22 orang (22%) menyatakan baik. Sebanyak 21 orang (21%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 23 orang (23%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (19%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.83.) dan

jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.82.), yaitu =  $\frac{2,91}{3,57} \times 100\% = 81,51\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 81,51 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 18,49%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas lampu penerangan.

**Tabel 4.84. Kepentingan Kipas Angin di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	31	31	5	155
Penting	33	33	4	132
Cukup Penting	20	20	3	60
Kurang Penting	13	13	2	26
Tidak Penting	3	3	1	3
Jumlah	100	100	376	

Rata-rata Tingkat Kepentingan = Bobot/Jmlh Penumpang = 376/100 = 3,76

Dari Tabel 4.84 dapat diketahui bahwa sebanyak 31 orang responden (31%) menganggap bahwa fasilitas kipas angin adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 33 orang responden (33%) menganggap penting, sebanyak 20 orang menganggap cukup penting (20%), (13%) menganggap item ini kurang penting dan (3%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.85. Kepuasan Kipas Angin di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	21	21	5	105
Puas	19	19	4	76
Cukup Puas	23	23	3	69
Kurang Puas	24	24	2	48
Tidak Puas	13	13	1	13
Jumlah	100	100	311	

Rata-rata Tingkat Kepuasan = Bobot/Jmlh Penumpang = 311/100 = 3,11

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.85 yaitu sebanyak 21 orang (21%) yang menyatakan bahwa fasilitas kipas angin dinilai sangat baik. Sebanyak 19 orang (19%) menyatakan baik. Sebanyak 23 orang (23%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 24 orang (24%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (13%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.85) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.84), yaitu  $= \frac{3,11}{3,76} \times 100\% = 82,71\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 82,71 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 17,29%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas kipas angin.

**Tabel 4.86. Kepentingan rak bagasi di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

ernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	27	27	5	135
Penting	32	32	4	128
Cukup Penting	21	21	3	63
Kurang Penting	12	12	2	24
Tidak Penting	8	8	1	8
Jumlah	100	100	358	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =358/100 = 3,58

Dari tabel 4.86 dapat diketahui bahwa sebanyak 27 orang responden (27%) menganggap bahwa fasilitas rak bagasi adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 32 orang responden (32%) menganggap penting, sebanyak 21 orang menganggap cukup penting (21%), (12%) menganggap item ini kurang penting dan (8%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.87. Kepuasan Rak bagasi di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	19	19	5	95
Puas	25	25	4	100
Cukup Puas	27	27	3	81
Kurang Puas	20	20	2	40
Tidak Puas	9	9	1	9
Jumlah	100	100	325	

Rata-rata Tingkat Kepuasan = Bobot/Jmlh Penumpang = 325/100 = 3,25

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.87 yaitu sebanyak 19 orang (19%) yang menyatakan bahwa fasilitas rak bagasi dinilai sangat baik. Sebanyak 25 orang (25%) menyatakan baik. Sebanyak 27 orang (27%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 20 orang (20%) yang menyatakan kurang puas dan (9%) yang menyatakan tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.87) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.86), yaitu  $= \frac{3,25}{3,58} \times 100\% = 90,78\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 90,78 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 9,22%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas rak bagasi.

**Tabel 4.88. Kepentingan Informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	31	31	5	155
Penting	29	29	4	116
Cukup Penting	20	20	3	60
Kurang Penting	13	13	2	26
Tidak Penting	7	7	1	7
Jumlah	100	100	364	

Rata-rata Tingkat Kepentingan = Bobot/Jmlh Penumpang = 364/100 = 3,64



Dari tabel 4.88 dapat diketahui bahwa sebanyak 31 orang responden (31%) menganggap bahwa informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 29 orang responden (29%) menganggap penting, sebanyak 20 orang menganggap cukup penting (20%), (13%) menganggap item ini kurang penting dan (7%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.89. Kepuasan Informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	26	26	5	130
Puas	20	20	4	80
Cukup Puas	24	24	3	72
Kurang Puas	16	16	2	32
Tidak Puas	14	14	1	14
Jumlah	100	100	328	

Rata-rata Tingkat Kepuasan = Bobot/Jmlh Penumpang = 328/100 = 3,28

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.89 yaitu sebanyak 26 orang (26%) yang menyatakan bahwa informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan dinilai sangat baik. Sebanyak 20 orang (20%) menyatakan baik. Sebanyak 24 orang (24%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 16 orang (16%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (14%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.89) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.88), yaitu =  $\frac{3,28}{3,64} \times 100\% = 90,1\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 90,1 %.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa cukup puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* tidak rendah jauh daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 9,9%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* diharapkan mempertahankan prestasi kinerjanya dalam hal informasi stasiun yang dilewati / disinggahi secara berurutan.

**Tabel 4.90. Kepentingan Fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	39	41	5	195
Penting	28	29	4	112
Cukup Penting	20	21	3	60
Kurang Penting	9	9	2	18
Tidak Penting	0	0	1	0
Jumlah	96	100	385	

Rata-rata Tingkat Kepentingan = Bobot/Jmlh Penumpang = 385/100 = 3,85

Dari Tabel 4.90 dapat diketahui bahwa sebanyak 39 orang responden (39%) menganggap bahwa fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 28 orang responden (28%) menganggap penting, sebanyak 20 orang menganggap cukup penting (20%), (9%) menganggap item ini kurang penting dan (0%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.91. Kepuasan Fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan di dalam gerbong Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	20	20	5	100
Puas	22	22	4	88
Cukup Puas	31	31	3	93
Kurang Puas	18	18	2	36
Tidak Puas	9	9	1	9
Jumlah	100	100	326	

Rata-rata Tingkat Kepuasan = Bobot/Jmlh Penumpang = 326/100 = 3,26

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.91 yaitu sebanyak 20 orang (20%) yang menyatakan bahwa fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan dinilai sangat baik. Sebanyak 22 orang (22%) menyatakan baik. Sebanyak 31 orang (31%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 18 orang (18%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (9%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.91.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.90.), yaitu  $= \frac{3,26}{3,85} \times 100\% = 84,67\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 84,67%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa kurang puas karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 15,33%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan.

**Tabel 4.92. Kepentingan Nama dan nomor pada Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	28	28	5	140
Penting	30	30	4	120
Cukup Penting	20	20	3	60
Kurang Penting	12	12	2	24
Tidak Penting	10	10	1	10
Jumlah	100	100	354	

Rata-rata Tingkat Kepentingan = Bobot/Jmlh Penumpang = 354/100 = 3,54

Dari tabel 4.92 dapat diketahui bahwa sebanyak 28 orang responden (28%) menganggap bahwa informasi nama dan nomor kereta adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 30 orang responden (30%) menganggap penting, sebanyak 20 orang menganggap cukup penting (20%), (12%) menganggap item ini kurang penting dan (10%) menganggap item ini tidak penting.

**Tabel 4.93. Kepuasan Nama dan nomor pada Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	21	21	5	105
Puas	29	29	4	116
Cukup Puas	23	23	3	69
Kurang Puas	16	16	2	32
Tidak Puas	11	11	1	11
Jumlah	100	100	333	

Rata-rata Tingkat Kepuasan = Bobot/Jmlh Penumpang = 333/100 = 3,33



Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.93. yaitu sebanyak 21 orang (21%) yang menyatakan bahwa nama dan nomor kereta dinilai sangat baik. Sebanyak 29 orang (29%) menyatakan baik. Sebanyak 23 orang (23%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 16 orang (16%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (11%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.93.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.92.), yaitu  $= \frac{3,33}{3,54} \times 100\% = 94,06\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 94,06%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa cukup puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* tidak rendah jauh daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 5,94%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* diharapkan mempertahankan prestasi kinerjanya dalam hal nama dan nomor kereta.

**Tabel 4.94. Kepentingan Informasi gangguan perjalanan, pada Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting	48	48	5	240
Penting	35	35	4	140
Cukup Penting	12	12	3	36
Kurang Penting	5	5	2	10
Tidak Penting			1	
Jumlah	100	100	426	

Rata-rata Tingkat Kepentingan= Bobot/Jmlh Penumpang =426/100 = 4,26

Dari Tabel 4.94 dapat diketahui bahwa sebanyak 48 orang responden (48%) menganggap bahwa informasi gangguan perjalanan kereta api adalah sangat penting dari petugas Kereta Api. 35 orang responden (35%) menganggap penting, sebanyak 12 orang menganggap cukup penting (12%) dan (5%) menganggap item ini kurang penting.



**Tabel 4.95. Kepuasan Informasi gangguan perjalanan, pada Kereta Api Prameks**

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase	Bobot	
Sangat Puas	5	5	5	25
Puas	15	15	4	60
Cukup Puas	23	23	3	69
Kurang Puas	27	27	2	54
Tidak Puas	30	30	1	30
Jumlah	100	100	238	

$$\text{Rata-rata Tingkat Kepuasan} = \text{Bobot/Jmlh Penumpang} = 238/100 = 2,38$$

Kepuasan pelanggan atas kinerja yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.95 yaitu sebanyak 5 orang (5%) yang menyatakan bahwa informasi gangguan perjalanan kereta api dinilai sangat baik. Sebanyak 15 orang (15%) menyatakan baik. Sebanyak 23 orang (23%) menyatakan cukup baik yang artinya penumpang cukup puas, 27 orang (27%) yang menyatakan item ini kurang puas dan (30%) yang menyatakan item ini tidak memuaskan.

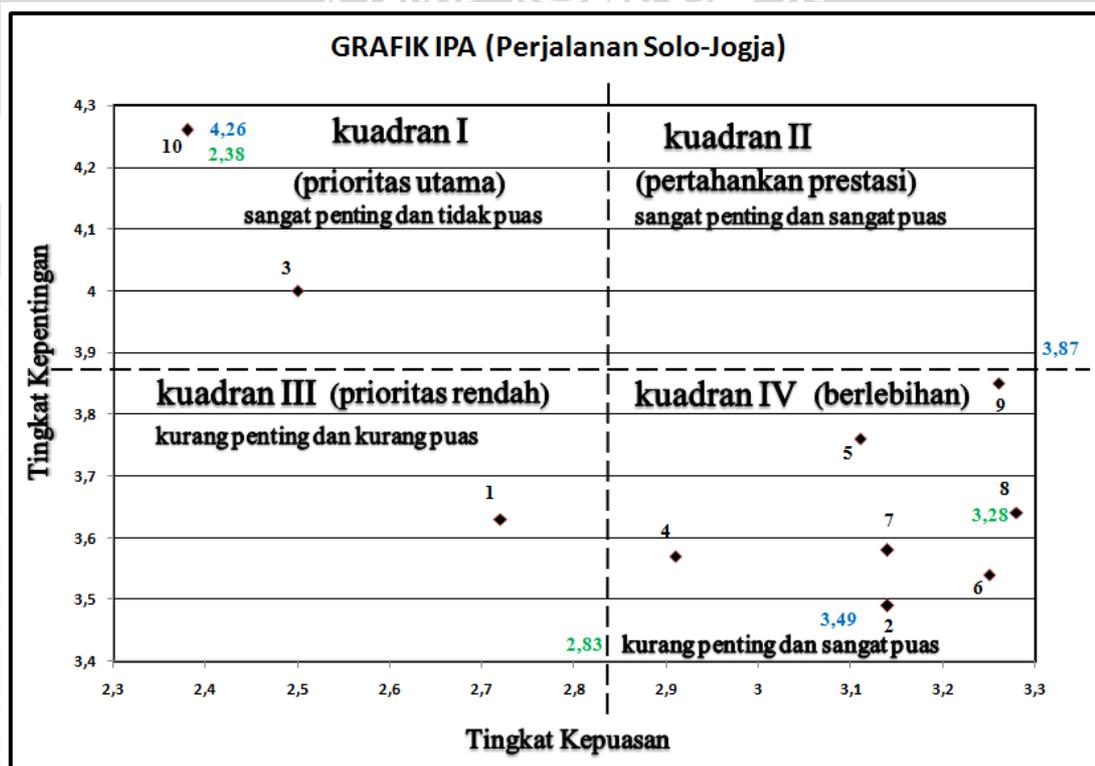
Tingkat kepuasan pada item ini dapat dihitung dengan cara melakukan perbandingan antara jumlah bobot penilaian responden atas kinerja (Tabel 4.95.) dan jumlah bobot harapan responden (Tabel 4.94.), yaitu  $= \frac{2,38}{4,26} \times 100\% = 55,86\%$  sehingga didapatkan tingkat nilai kesesuaian atau tingkat kepuasan sebesar 55,86%.

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa sangat kurang puas pada item ini karena kinerja pelayanan *Kereta Api Prambanan Ekspres* lebih rendah daripada harapan penumpang, yaitu terpaut 44,18%. Sehingga *Kereta Api Prambanan Ekspres* perlu lebih meningkatkan kinerjanya dalam hal informasi gangguan perjalanan kereta api.

Berikut di bawah adalah rekap nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada perjalanan Kereta Api dari Solo menuju Jogjakarta, yang selanjutnya dimasukkan dalam grafik *Importance Performance Analysis*.

Kode	Faktor	Rata-Rata	
		Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1	pintu dan jendela	2,72	3,63
2	tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan nomor tempat duduk	3,14	3,49
3	toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan	2,5	4
4	lampu penerangan	2,91	3,57
5	kipas angin	3,11	3,76
6	rak bagasi	3,25	3,54
7	informasi stasiun yang dilewati/disinggahi secara berurutan	3,14	3,58
8	fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan	3,28	3,64
9	nama dan nomor urut kereta	3,26	3,85
10	informasi gangguan perjalanan kereta api	2,38	4,26
Jumlah		29,69	37,32
Rata-rata keseluruhan		2,97	3,73

Berikut adalah hasil Grafik *Importance Performance Analysis* pada waktu melakukan perjalanan Kereta Api dari Solo menuju Jogjakarta.



Gambar 4.13: Grafik *Importance Performance Analysis* pada Perjalanan KA.

Berdasarkan Grafik IPA pada Gambar 4.13 maka faktor-faktor brakaitan dengan pelayanan perjalanan Kereta Api dari Solo menuju Jogjakarta dapat dikelompokkan ke dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

**\*Kuadran 1 : Prioritas Utama**

- toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan
- informasi gangguan perjalanan kereta api

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres dan konsisten dengan hasil penelitian terkait. Importance tinggi, tapi Performance rendah. Hal ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting, namun manajemen (perusahaan) belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan penumpang, sehingga mengecewakan penumpang/tidak puas. Maka pihak PT.KAI harus meningkatkan kualitas pelayanan terutama di bidang informasi gangguan perjalanan, mengingat pada waktu lalu terjadi kecelakaan Kereta Api Prameks dan toilet menjadi lebih baik.

**\*Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi**

Kuadran ini kosong, maka Pihak PT.KAI perlu mengupayakan peningkatan dalam pelayanan transportasi Kereta Api. Sebab pada kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan telah dapat berhasil dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan sehingga patut dipertahankan kinerjanya karena dianggap sangat penting dan memuaskan penumpang/pelanggan.

**\*Kuadran 3 : Prioritas Rendah**

- Pintu dan jendela.

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah namun sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres, sehingga pihak pengelola tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini.

**\*Kuadran 4 : Cenderung Berlebihan**

- tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan nomor tempat duduk.
- lampu penerangan
- kipas angin
- rak bagasi
- informasi stasiun yang dilewati/disinggahi secara berurutan
- fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan
- nama dan nomor urut kereta

Faktor-faktor pada kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting. Akan tetapi pelaksanaan oleh perusahaan dianggap berlebihan. Oleh sebab itu PT.KAI harus menitik beratkan pada kuadran 1 dan 2. Sebab pada kuadran 1 dan 2 adalah yang utama.

