

BAB I PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan hal-hal penting yang digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaannya. Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang mengapa permasalahan ini diangkat, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, asumsi dan manfaat penelitian yang dilakukan.

1.1 Latar Belakang

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang cukup strategis di dalam upaya pengembangan ekonomi nasional yang perlu didukung dengan adanya jalur pergerakan secara nasional baik melalui transportasi darat, laut maupun udara yaitu sistem transportasi komersial yang bertujuan untuk memuaskan penggunaannya. Oleh karena itu jasa transportasi komersial menawarkan kenyamanan dan kemudahan sebagai upaya membangun kepuasan pelanggan jasa transportasi. Dengan demikian diharapkan pelanggan tertarik untuk berlangganan jasa transportasi tersebut. Kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, maka tidak ada yang lebih penting lagi bagi perusahaan jasa selain menempatkan masalah kepuasan pelayanan pelanggan sebagai salah satu komitmen bisnisnya.

Jasa transportasi pada dewasa ini telah memasuki masa sulit. Persaingan antar perusahaan jasa transportasi semakin tajam disertai dengan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) yang semakin melambung tinggi dengan disertai pula harga bahan bakar yang ikut naik. Dengan demikian jasa transportasi akan mempertimbangkan berbagai alternatif untuk menambah pendapatannya. Contohnya saja dengan menaikkan harga tiket yang akan diberikan kepada pelanggan, semakin tinggi harga yang dipatok maka keuntungan jasa transportasi akan semakin besar. Tidak sama halnya dengan yang dirasakan pelanggan, pelanggan menginginkan harga yang ekonomis dengan fasilitas yang memadai.

Stasiun Kota Baru Malang merupakan perusahaan jasa transportasi kereta api yang merupakan transportasi andalan masyarakat. Para pelanggan yang menggunakan jasa ini merupakan faktor yang diutamakan perusahaan dalam upaya meraih profit. Oleh karena itu diperlukan upaya untuk mengelola hubungan dengan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan tersebut dapat meningkat dan mengurangi kemungkinan pelanggan beralih ke kompetitor lain. Strategi mempertahankan dan menambah pelanggan adalah upaya untuk

meningkatkan keuntungan Stasiun Kota Baru Malang. Bagi jasa yang bergerak di bidang jasa pelayanan transportasi, Stasiun Kota Baru Malang sudah menjadi keharusan untuk mengetahui sejauh mana layanan yang mereka berikan dapat memuaskan pelanggan. Untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan oleh pelanggan, maka pihak manajemen harus mengetahui keinginan dan harapan pelayanan yang diberikan jasa transportasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pihak manajemen masih ada keluhan pelanggan diantaranya fasilitas pelayanan dan kenyamanan pelanggan di Stasiun Kota Baru Malang seperti kurang ramahnya pegawai dan lambatnya pelayanan tiket, kondisi inilah yang mendorong penulis untuk membantu manajemen untuk menaikkan kualitas pelayanan Stasiun Kota Baru Malang. Untuk menaikkan kualitas pelayanan perlu dilakukan pengukuran pelayanan dari berbagai perspektif baik sudut pandang pelanggan maupun sudut pandang manajemen sebagai pemberi pelayanan. Dengan menggunakan wawancara dan kuesioner terbuka kepada pelanggan akan didapatkan *customer need*. *Customer need* tersebut dibagi berdasarkan 5 dimensi *service quality* (SERVQUAL) dan disusun menjadi kuesioner tertutup yang disebar kepada pelanggan dan pihak manajemen. Hasil dari penyebaran kuesioner tersebut dianalisa dengan GAP 1 dan GAP 5.

Kuesioner pelanggan akan dianalisa dengan menggunakan GAP 5 dan *Important Performance Analysis* (IPA) untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan pelayanan pelanggan. Kuesioner yang disebar kepada manajemen akan dianalisa menggunakan GAP 1 dan diinterpretasikan dengan hasil GAP 5 untuk mendapatkan hasil rekomendasi perbaikan di tingkat manajemen. Rekomendasi perbaikan pelayanan GAP 5 akan dihitung melalui *Analisa Return On Investment*. Diharapkan manajemen Stasiun Kota Baru Malang mengetahui keuntungan dari rekomendasi perbaikan pelayanan terpilih jika rekomendasi direalisasikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Stasiun Kota Baru Malang masih belum melakukan pengukuran kepuasan pelanggan secara mendetail.
2. Masih ada keluhan pelanggan Stasiun Kota Baru Malang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pendekatan *customer value analysis* dan *return on investment*.”

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui *customer need* mana saja yang akan diprioritaskan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pelanggan.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan nilai ROI terbesar.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Meningkatnya kepuasan pelanggan Stasiun Kota Baru Malang setelah diadakan perbaikan.
2. Meningkatnya *profit margin* Stasiun Kota Baru Malang setelah melakukan perbaikan pelayanan.

1.6 Batasan Masalah

Batasan yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini antara lain:

1. Penelitian untuk observasi pelanggan dilakukan di Stasiun Kota Baru Malang.
2. GAP yang dipakai adalah GAP persepsi manajemen dan pelayanan yang dirasakan.

1.7 Asumsi

Asumsi yang digunakan untuk penelitian ini antara lain:

1. Kegiatan pelayanan pelanggan berjalan lancar dan tidak ada kerusakan/gangguan fasilitas.
2. Tidak ada perubahan kebijakan pada Stasiun Kota Baru Malang
3. Perhitungan ROI menggunakan umur 1 tahun dengan data volume penumpang dan pendapatan tahun 2011

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan bab yang berisis tentang teori-teori pendukung dalam penelitian ini, untuk teori-teori yang diperlukan hanya berkaitan pada permasalahan yang dihadapi dalam penelitian.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul	Metode	Proses	Hasil Akhir
Ida Manulang	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan	Penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan jenis penelitiannya didukung oleh survey. Dan sifat penelitian ini adalah <i>Explanatoring Research</i> yang bertujuan untuk memaparkan dan menjelaskan sifat suatu keadaan yang sedang berlangsung.	Kuantitatif dengan menggunakan: 1. Uji Validitas 2. Uji Reliabelitas 3. Uji Serempak (F) 4. Uji Normalitas Data 5. Uji Multikolineritas 6. Uji Heterodastisitas 7. Uji Parsial (t)	Kualitas Pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi : <i>tangibles, reliability, responsive, assurance,</i> dan <i>empathy</i> mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT Garuda Airlines di Bandara Polonia Medan. Namun yang dominan adalah <i>reliability</i> .
Ari Estu Nugroho	Analisis Perbandingan Antara Return <i>On Investment</i> (ROI) dengan <i>Economic Value Added</i> (EVA) sebagai Pengukur Kinerja Keuangan Perusahaan	Penelitian ini menggunakan metode komparatif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk membandingkan faktor-faktor dari fenomena sejenis pada suatu periode.	Kuantitatif dengan menggunakan : 1. Penetapan Hipotesis 2. Pemilihan dan perhitungan uji statistic (uji parametik) 3. Penetapan tingkat signifikan 4. Pengujian hipotesis 5. Penarikan Kesimpulan	Metode ROI dan EVA menunjukkan hasil hipotesa yang berbeda. Hal ini dikarenakan EVA secara eksplisit memasukkan <i>cost of capital</i> dalam perhitungannya.
Trisno Musanto	Faktor-Faktor	Penelitian dilakukan	Kuantitatif dengan menggunakan :	Variabel yang berpengaruh

Penulis	Judul	Metode	Proses	Hasil Akhir
	Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya	dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan jenis penelitiannya didukung oleh survey.	1. Analisis Regresi Linier Berganda $Y=b_0+b_1x_1+b_2x_2+b_3x_3+b_4x_4$	adalah <i>sales experience</i> terhadap loyalitas pelanggan.

2.2 Pengertian Transportasi

Pengertian transportasi secara umum (Pusdiklat Perhubungan Darat, 1997) dapat diartikan sebagai kegiatan perpindahan barang dan atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan membentuk suatu hubungan yang terdiri dari 3 bagian yaitu : (a) ada muatan yang diangkut, (b) tersedianya sarana sebagai alat angkut dan (c) tersedianya prasarana jalan yang dilalui. Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal pengangkutan dimulai ke tempat tujuan kemana kegiatan pengangkutan diakhiri.

Proses transportasi tercipta akibat perbedaan kebutuhan antara manusia satu dengan yang lain, antara satu tempat dengan tempat yang lain, yang bersifat kualitatif dan mempunyai cirri berbeda sebagai fungsi dari waktu, tujuan perjalanan, jenis yang diangkut, dan lain-lain.

Fungsi transportasi adalah untuk menggerakkan atau memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sistem tertentu atau tujuan tertentu. Transportasi dilakukan karena nilai dari orang atau barang yang diangkut akan menjadi lebih tinggi di tempat lain (tujuan) dibandingkan di tempat asal (Edward K. Morlok, 1995)

2.3 Layanan (Service)

Menurut Kotler (2000), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Umar (2003), pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.

Menurut Payne (2000), pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Payne juga mengatakan bahwa pelayanan pelanggan mengandung pengertian:

1. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan, dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
2. Ketepatan waktu dan reliabilitas penyampaian jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
3. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan merealisasikan pencapaian tujuan perusahaan.
4. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
5. Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta tanggapan keterangan yang akurat.

Menurut Kotler (2003), layanan yang ditawarkan perusahaan dikelompokkan menjadi 4 kategori :

1. Barang berwujud disertai layanan
Kategori ini terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih layanan untuk meningkatkan daya tarik pelanggan. Misalnya penjual mobil menyerai penjualannya dengan layanan reparasi dan layanan pada penjualan.
2. Campuran
Kategori ini terdiri dari barang dan layanan dengan program yang sama. Misalnya sebuah restoran dengan makanan, suasana, pelayanan.
3. Layanan utama yang disertai barang dan layanan tambahan
Kategori ini terdiri dari layanan utama yang disertai dengan beberapa layanan tambahan atau barang pendukung. Misalnya, perusahaan penerbangan menyertai pelayanan makanan dan minuman di dalam pesawat.
4. Layanan murni
Kategori ini hanya terdiri dari layanan utama. Misalnya, layanan potong rambut, dokter dan guru.

2.4 Service Quality

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2005), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2005), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas menurut Ida Manullang dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi (Zeithami, 2004), yaitu:

1. *Tangibles*

Atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya padapihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dll), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

2. *Reliability*

Atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan terpercaya.

3. *Responsiveness*

Atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

4. *Assurance*

Atau jaminan, adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:

- a. *Commucation* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara tepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan *complain* yang dilakukan oleh pelanggan.
- b. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- c. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
- d. *Competence* (kompetensi) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

- e. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. *Empathy*

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

2.5 Uji Kelayakan Kuesioner

Uji kelayakan kuesioner merupakan suatu pengujian yang dilakukan terhadap suatu kuisisioner dengan tujuan untuk mengukur kevalidan dan kereliabilisan kuisisioner.

2.5.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Sunyoto, 2009). Suatu pertanyaan atau variabel yang ada dalam kuesioner dikatakan reliabel atau handal bila jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten. Untuk mencari reliabilitas, maka pertama-tama dicari korelasi antara kedua hasil ukuran tersebut dengan mencari koefisien korelasi Spearman. Dari angka korelasi Spearman tersebut dicari koefisien reliabilitas dengan rumus:

$$r = \frac{2\rho}{1+\rho} \quad (2-1)$$

$$\rho = 1 - \frac{6D^2}{N(N^2-1)} \quad (2-2)$$

Keterangan :

1= bilangan konstan

ρ = koefisien korelasi Spearman

r = koefisien reliabilitas

D = jawaban ke 1 – ke 2

N = jumlah responden

2.5.2 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana skor / nilai / ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran / pengamatan yang ingin diukur (Sugiyono, 2007). Cara mengukur validitas adalah dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus korelasi *product moment Pearson*, sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[(\sum X^2) - (\sum X)^2][(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \quad (2-3)$$

Di mana r adalah koefisien korelasi *product moment*

X = skor tiap pertanyaan tiap responden

Y = jumlah skor tiap responden

n = jumlah responden

Setelah semua korelasi untuk setiap pertanyaan dengan skor total diperoleh, nilai-nilai tersebut dibandingkan dengan nilai kritis (r) *product moment*. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, pertanyaan tersebut valid.

2.6 Analisis GAP

Gap adalah selisih dari dua atau lebih variabel yang diujikan. Analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu atribut dengan harapan konsumen terhadap atribut tersebut Parasuraman, Zeithaml & Berry memformulasikan sebuah model kualitas jasa yang mengidentifikasi adanya lima kesenjangan (gap) yang mengakibatkan terjadinya kegagalan penyampaian kualitas jasa sebagai berikut :

1. Gap Persepsi Manajemen

Yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

$$\text{Nilai GAP} = \text{Persepsi Manajemen} - \text{Harapan Pelanggan} \quad (2-4)$$

2. Gap Spesifikasi Kualitas

Yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak

memahami komitmen manajemen terhadap kualitas jasa. Persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadai ketidaklayakan, tidak memadai standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3. Gap Penyampaian Layanan

Yaitu kesenjangan spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*). Kesenjangan ini, terutama disebabkan oleh faktor-faktor :

- a. Ambiguitas peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugasnya sesuai dengan harapan manajer, tetapi memuaskan pelanggan.
- b. Konflik peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka dapat memuaskan semua pihak.
- c. Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakan.
- d. Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai.
- e. Sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadai sistem pengendalian dengan sistem imbalan.
- f. *Perceived control*, yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan.
- g. *Team work*, yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama.

4. Gap Komunikasi Pemasaran

Yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi eksternal pemasaran. Kesenjangan ini terjadi karena :

- a. Tidak memadai komunikasi horisontal
- b. Adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan. Dalam hal ini, komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan pelanggan.

5. Gap dalam Pelayanan yang Dirasakan

Yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan. Pada kuesioner penelitian terdapat dua tingkat, yaitu :

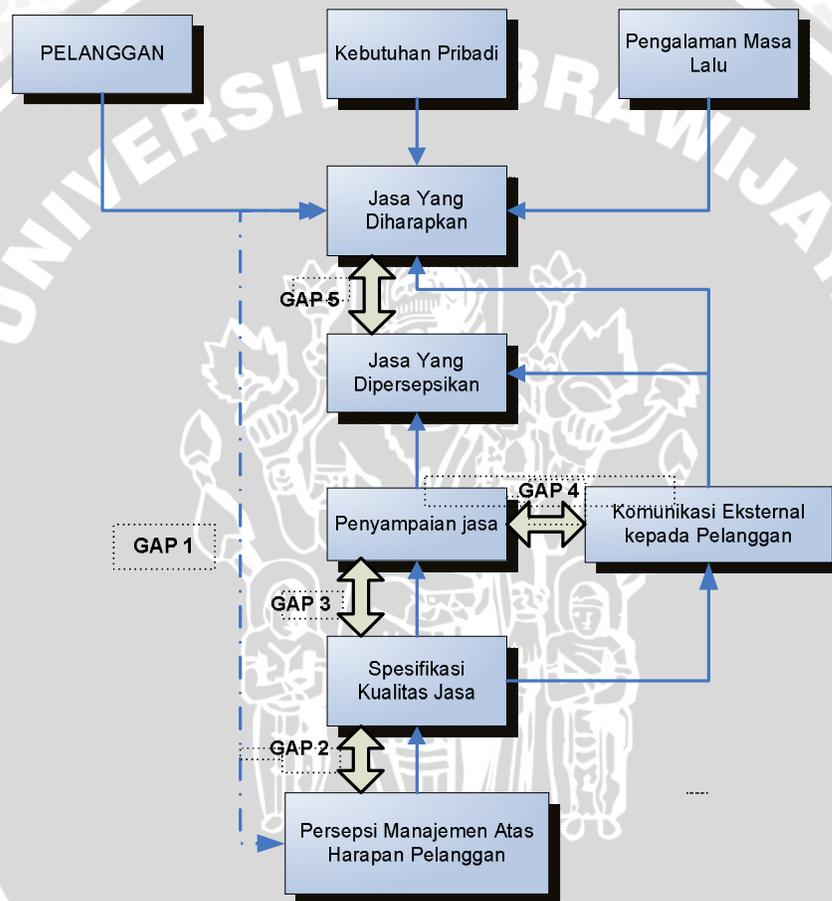
- a. Bagian Ekspektasi (tingkat kepentingan), yang memuat pertanyaan – pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti harapan umum (ekspektasi) dari

konsumen terhadap sebuah jasa.

- b. Bagian Persepsi (tingkat kepuasan), yang memuat pertanyaan – pertanyaan untuk mengukur pandangan konsumen terhadap perusahaan dengan kategori tertentu.

Rumus manual Gap untuk setiap pasang pernyataan, dapat dihitung berdasarkan rumus

$$\text{Nilai Gap} = \text{Nilai Rata-rata Persepsi} - \text{Nilai Rata-rata Ekspektasi} \quad (2-5)$$

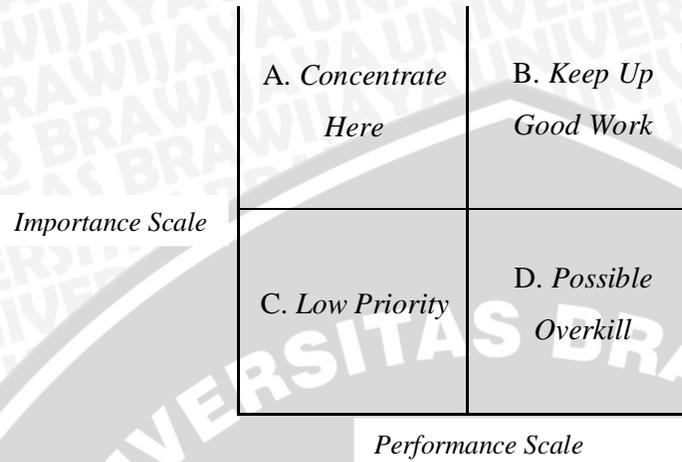


Gambar 2.1 Model konseptual Servqual
Sumber : Fandy Tjiptono, 2011

2.7 Important Performance Analysisist

Importance Performance Diagram (IPD) merupakan diagram yang merepresentasikan seberapa penting atribut yang ada dalam suatu layanan dan seberapa besar persepsi (*performance*) dari atribut tersebut (Martilla, et al.,2001). IPD dapat digunakan sebagai strategi bagi manajemen dalam memenuhi keinginan pelanggan dengan cara mengetahui atribut mana yang menjadi prioritas untuk dipenuhi terlebih

dahulu. Pada IP diagram, sumbu X menyatakan tingkat persepsi (*performance scale*), sedangkan sumbu Y menyatakan harapan pelanggan (*importance scale*). Penyajian IPD seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 2.2 *Importance Performance Diagram*
Sumber : Martilla, et al., 2001

Keterangan :

1. Kuadran A (*Concentrate Here*)

Yaitu daerah di sebelah kanan atas. Atribut yang masuk dalam daerah ini merupakan atribut yang sangat penting dengan pengorbanan persepsi (*performance*) yang dikorbankan oleh penyedia layanan (manajemen) rendah. Sehingga pemenuhan atribut ini akan mendatangkan keuntungan yang besar bagi pihak penyedia layanan (manajemen). Atribut dalam kuadran A ini akan menjadi prioritas utama untuk dipenuhi karena akan mendatangkan keuntungan yang lebih besar dibandingkan atribut pada kuadran lainnya.

2. Kuadran B (*Keep Up Good Work*)

Yaitu daerah di sebelah kiri atas. Atribut yang masuk dalam daerah ini merupakan atribut yang sangat penting dengan pengorbanan persepsi (*performance*) yang dikorbankan oleh penyedia layanan (manajemen) tinggi. Sehingga pemenuhan atribut ini akan mendatangkan kepuasan bagi pelanggan namun dibutuhkan pengorbanan yang tinggi dari pihak penyedia layanan (manajemen).

3. Kuadran C (*Low Priority*)

Yaitu daerah di sebelah kanan bawah. Atribut yang masuk dalam daerah ini merupakan attribute yang tidak penting dengan persepsi (*performance*) yang dikorbankan oleh penyedia layanan (manajemen) rendah. Sehingga pemenuhan

atribut ini tidak akan mendatangkan kepuasan yang signifikan bagi pelanggan namun pengorbanan yang rendah dari pihak penyedia layanan (manajemen).

4. Kuadran D (*Possible Overkill*)

Yaitu daerah di sebelah kiri bawah. Atribut yang masuk dalam daerah ini merupakan atribut yang tidak penting dengan persepsi (*performance*) yang dikorbankan oleh penyedia layanan (manajemen) tinggi. Sehingga pemenuhan atribut ini tidak akan mendatangkan keuasan yang signifikan bagi pelanggan namun dibutuhkan pengorbanan yang tinggi dari pihak penyedia layanan (manajemen). Atribut dalam kuadran D ini akan menjadi prioritas terakhir untuk dipenuhi karena pemenuhan atribut ini cenderung mengakibatkan kerugian bagi pihak penyedia layanan (manajemen).

2.8 Analisis Return On Investment

Analisis ROI dalam laporan keuangan memiliki arti yang sangat penting sebagai salah satu teknik analisis keuangan yang bersifat menyeluruh (komprehensif). Analisis ROI ini sudah merupakan teknik yang lazim digunakan oleh perusahaan untuk mengukur efektifitas dari keseluruhan operasi perusahaan.

2.8.1 Return On Investment (ROI)

ROI menunjukkan seberapa banyak laba bersih yang bisa diperoleh dari seluruh kekayaan yang dimiliki perusahaan. Karena itu dipergunakan angka laba setelah pajak dan kekayaan rata-rata perusahaan.

Menurut Anthony & Govindarajan (2000:249) menyatakan bahwa:

“ROI atau tingkat pengembalian investasi adalah suatu perbandingan, dimana pembilangnya (*numerator*) adalah pendapatan yang dalam laporan keuangan dan penyebutnya (*denominator*) adalah *asset* yang digunakan.”

Menurut Ari Estu Nugroho (2005) kesimpulan yang dapat diambil dari kedua pengertian tersebut adalah ROI menghubungkan keuntungan yang diperoleh dari operasi perusahaan (*net operating income*) dengan jumlah investasi atau aktiva yang digunakan untuk menghasilkan keuntungan operasional tersebut (*net operating asset*).

Tujuan analisa ROI adalah untuk mengevaluasi keputusan yang telah kita jalankan, sehingga dimasa yang akan datang kita dapat menentukan secara tepat investasi yang akan kita lakukan. (Rangkuti,2009)

$$ROI = \frac{\text{Gross Margin}-\text{Investment}}{\text{Investment}} \quad (2-6)$$

$$\text{Gross Margin} = \text{Revenue} - \text{Cost of Goods} - \text{Incremental Expenses} \quad (2-7)$$

2.8.2 Kelebihan Analisis *Return on Investment* (ROI)

Menurut Mulyadi (2001:448), menyatakan bahwa kelebihan ROI, yaitu:

1. Kembalian investasi mendorong manajemen menaruh perhatian yang seksama terhadap hubungan antara penjualan, biaya, dan investasi.
2. Kembalian investasi mendorong manajemen melaksanakan efisien biaya.
3. Kembalian investasi mencegah manajemen melakukan investasi yang berlebihan.

Menurut Anthony & Govindarajan (2000:299), menyatakan bahwa kelebihan ROI, yaitu:

1. Merupakan pengukuran yang komprehensif dimana seluruhnya mempengaruhi laporan keuangan yang tercermin dalam rasio ini.
2. Mudah untuk dihitung, mudah dipahami, dan sangat berarti dalam arti absolute. Sebagai contoh, ROI dibawah 10% dikatakan rendah dalam skala absolute, dan ROI diatas 30% dikatakan tinggi.
3. Merupakan *denominator* yang dapat diterapkan pada setiap unit organisasi yang bertanggung jawab terhadap profitabilitas dan jenis usaha.
4. Selain itu, data ROI dapat diketahui oleh pesaing dan dapat dijadikan dasar perbandingan.

Sedangkan menurut Horngren, Foster & Datar (2001:824), setidaknya terdapat tiga kelebihan dalam penggunaan ROI:

1. Merupakan pendekatan yang paling populer dalam menggambarkan ukuran kinerja dari keseluruhan investasi yang telah dilakukan.
2. Memiliki pendekatan konseptual karena dapat menggabungkan semua unsur *profitabilitas (revenue, costs, dan investment)* ke dalam suatu presentase.
3. Dapat diperbandingkan dengan menggunakan tingkat rata-rata pengembalian investasi antar divisi perusahaan atau dengan perusahaan lain yang sejenis.

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kelebihan analisis ROI adalah sebagai berikut:

1. Rasio ROI bersifat menyeluruh, artinya apabila perusahaan sudah menjalankan praktek akuntansi yang baik, maka manajemen dengan menggunakan teknik analisis ROI dapat mengukur efisiensi penggunaan modal kerja, efisiensi produksi, dan efisiensi penjualan.

2. Apabila perusahaan memiliki data industry sehingga diperoleh rasio industry, maka dengan analisis ROI dapat dibandingkan efisiensi penggunaan modal kerja pada perusahaan dengan perusahaan lain yang sejenis.
3. Analisis ROI dapat digunakan untuk mengukur efisiensi tindakan yang dilakukan oleh divisi atau bagian-bagian perusahaan, yaitu dengan mengalokasikan semua biaya dan modal kedalam bagian yang bersangkutan. Arti pentingnya adalah untuk dapat membandingkan efisiensi bagian dengan bagian lain di dalam perusahaan.
4. Analisis ROI dapat digunakan untuk mengukur *profitabilitas* dari masing-masing produk yang dihasilkan perusahaan, sehingga dapat dihitung *profitabilitas* dari masing-masing produk.
5. ROI berguna untuk kepentingan perencanaan, misalnya ROI digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan jika perusahaan melakukan ekspansi.



BAB III METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah tahap yang harus ditetapkan terlebih dahulu sebelum melakukan penyelesaian masalah yang sedang dibahas. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian agar proses penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian. Metodologi penelitian ini berisi tahapan-tahapan yang meliputi identifikasi awal, pengumpulan data, pengolahan data, analisis hasil, kesimpulan dan saran, serta diagram alir penelitian.

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang ciri utamanya adalah memberikan penjelasan objektif dan evaluasi sebagai bahan pengambilan keputusan bagi yang berwenang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah mencari penjelasan dari suatu fakta atau kejadian yang sedang terjadi, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang berkembang, akibat atau efek yang terjadi, atau kecenderungan yang sedang berlangsung.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Kota Baru Malang pada bulan September-Januari.

3.3 Tahap Identifikasi Awal

Penjelasan secara sistematis mengenai tahap identifikasi awal adalah sebagai berikut:

1. Survey Pendahuluan

Langkah awal yang perlu dilakukan adalah melakukan pengamatan awal untuk mendapat gambaran dari kondisi sebenarnya obyek yang akan diteliti. Hal ini akan sangat bermanfaat bagi peneliti karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang obyek penelitiannya. Dari hasil survey pendahuluan ini peneliti dapat mengetahui permasalahan yang terjadi pada perusahaan tersebut.

Dalam survey pendahuluan ini dilakukan pengamatan awal pada obyek penelitian di Stasiun Kota Baru Malang untuk mendapatkan gambaran mengenai proses pelayanan kepada konsumen.

2. Studi Literatur

Studi literature digunakan untuk mempelajari teori dan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Sumber literatur diperoleh dari perpustakaan.

3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan dengan tujuan untuk mencari penyebab timbulnya masalah dan kemudian mencari permasalahan yang terjadi. Masalah yang diidentifikasi adalah mengenai kepuasan pelayanan Stasiun Kota Baru Malang.

4. Perumusan Masalah

Setelah mengidentifikasi masalah dengan seksama, tahap selanjutnya adalah merumuskan masalah sesuai dengan kenyataan di lapangan.

5. Penentuan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ditentukan berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya. Hal ini ditujukan untuk menentukan batasan-batasan yang perlu dalam pengolahan dan analisis hasil pengukuran selanjutnya.

6. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling karena sampel diambil peneliti menganggap bahwa seseorang tersebut memiliki atau mengetahui informasi yang diperlukan bagi peneliti.

3.4 Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan :

1. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada para pelanggan Stasiun Kota Baru Malang baik yang menggunakan kelas eksekutif, bisnis, ekonomi.

2. Menyebar kuesioner kepada pelanggan

Kuesioner ini mengenai daftar atribut yang akan diberikan kepada responden untuk mengetahui kenyataan yang terjadi lapangan. Daftar pertanyaan yang menyangkut kualitas pelayanan pelanggan Stasiun Kota Baru Malang

3. Menyebar kuesioner kepada pihak management

Kuesioner diberikan kepada pihak manajemen adalah kuesioner yang sama yang diberikan kepada pelanggan. Di kuesioner ini memberikan kepentingan akan

pelayanan di sudut pandang manajemen dan untuk memenuhi perhitungan pada GAP 1.

3.5 Tahap Pengolahan Data

Untuk tahap pengolahan data pada penelitian ini tahap-tahapnya adalah sebagai berikut :

1. Uji Reliabilitas dan Validitas

Setelah melakukan pengumpulan data, kemudian data yang terkumpul tersebut dilakukan uji reliabilitas dan validitas sebagai berikut:

a. Uji Reliabilitas

Apabila hasil pengujian reliabilitas ini menunjukkan hasil kuesioner tersebut tidak reliable, maka harus dilakukan penyebaran kuesioner ulang, karena kuesioner tersebut tidak dapat diandalkan sebagai alat untuk pengambilan data. Kuesioner dikatakan dapat diandalkan (*reliable*) apabila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih.

b. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan setelah kuesioner tersebut reliable. Pengujian ini berhubungan dengan sejauh mana suatu alat mampu mengukur suatu data apakah data tersebut sesuai dengan apa yang kita inginkan. Dalam kuesioner, pengujian validitas dikenakan kepada pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan, apakah nantinya jawaban dari pertanyaan tersebut benar-benar dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur.

2. Perhitungan Kuesioner

Perhitungan kuesioner pelanggan dan pihak manajemen dilakukan dengan bantuan *software* SPSS.

3. Analisis GAP 1 dan 5

Analisis GAP dilakukan untuk mengetahui perbedaan antara pelayanan yang didapatkan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Analisis ini dilakukan pada setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

4. Membuat Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan dibuat berdasarkan analisis terdahulu, dimana perbaikan ini nantinya dapat mengurangi *waste* dalam proses pelayanan pelanggan. Berbagai rekomendasi usulan perbaikan dapat diberikan sesuai dengan permasalahan yang telah dianalisis pada tahap sebelumnya. *Tools* yang digunakan pada tahap ini adalah

Importance-Performance Analisisist (IPA) untuk mengetahui prioritas mana yang dapat dilakukan terlebih dahulu.

5. Perhitungan ROI

Dalam penganalisaan ini bertujuan untuk menganalisa layak tidaknya investasi dilakukan dengan menggunakan indeks ROI dengan membandingkan ROI setelah melakukan perbaikan dan sebelum melakukan perbaikan.

6. Analisis dan Interpretasi

Dalam bagian ini peneliti akan melakukan penganalisaan dari segi keseluruhan perhitungan. Dan akan menghasilkan suatu sinkroni

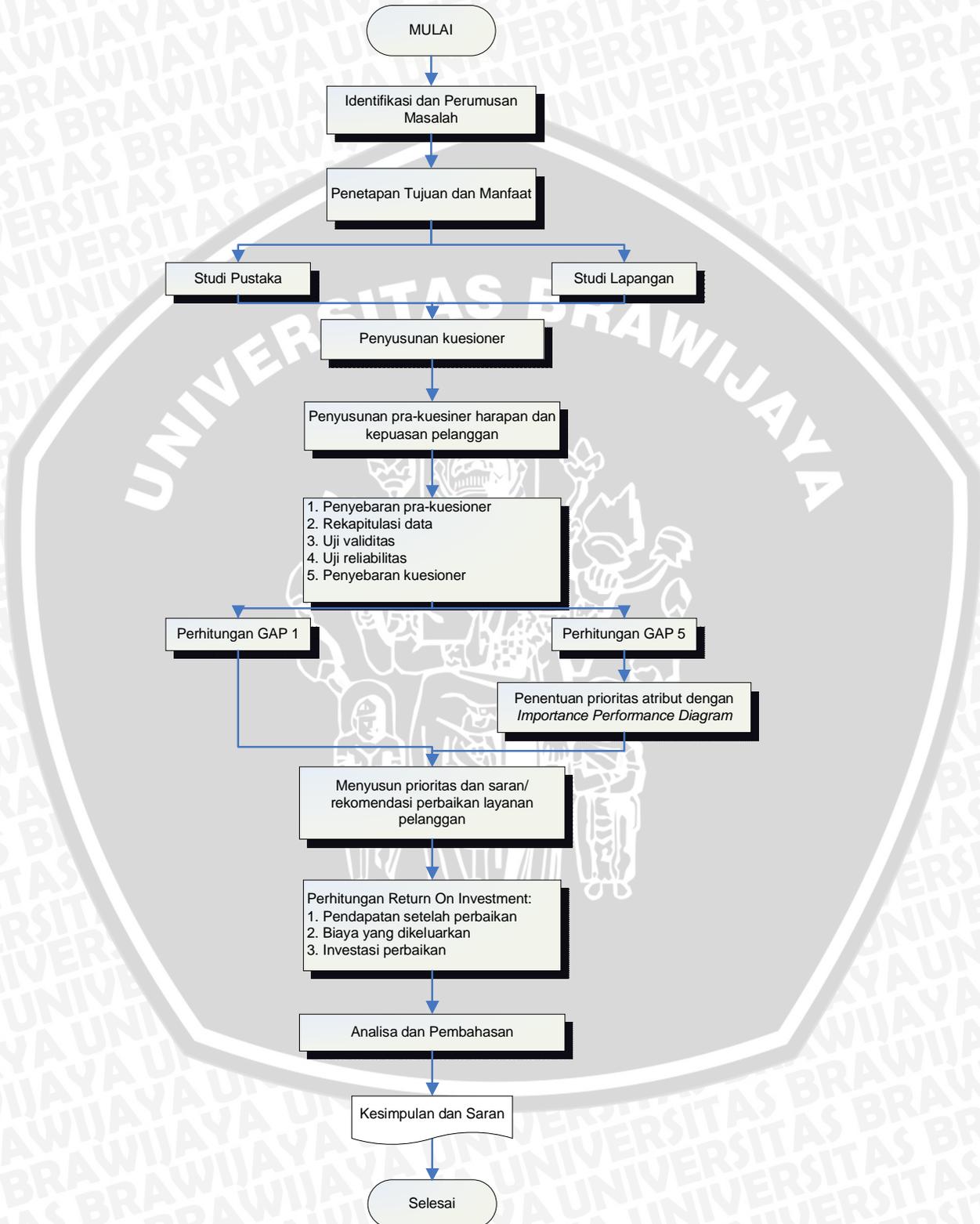
7. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil analisa dan pembahasan tersebut maka selanjutnya dapat diambil kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian ini. Berdasarkan hasil pengambilan kesimpulan maka dapat diberikan beberapa saran lagi perusahaan dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada konsumen.



3.6 Diagram Alir Penelitian

Tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Flowchart Tugas Akhir

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis dan pembahasan adalah proses penyelesaian masalah yang sedang dibahas. Pada bab ini akan ditampilkan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian sampai mendapatkan hasil sesuai tahapan perhitungan yang telah ditentukan.

4.1 Profil Stasiun Kota Baru Malang

Stasiun Malang merupakan stasiun kereta api yang terletak di Klojen, Malang dengan ketinggian +444 m dpl. Stasiun ini merupakan stasiun terbesar di Kota Malang. Stasiun Malang dibangun pada tahun 1941 berdasarkan karya J. van der Eb. Stasiun ini sering disebut dengan Stasiun Kota Baru karena sebelumnya di Malang sudah pernah dibangun stasiun kereta api di Kota Lama yang memiliki 12 jalur aktif. Pada awalnya bangunan Stasiun Malang berada di sisi timur stasiun yang sekarang, namun karena bangunan stasiun ini dirasa tidak mampu lagi menampung jumlah penumpang yang terus meningkat, maka dibuatlah bangunan baru yang lebih besar di sisi barat emplasemen. Saat ini lokasi Stasiun Kota Baru Malang sangat strategis karena terletak di Alun-alun Bundar, Kompleks SMA Tugu, gedung DPRD, pasar klojen, dan Markas Kodam V Brawijaya.

4.1.1 Visi dan Misi Stasiun Kota Baru Malang

Dalam melakukan kegiatan sehari-hari Stasiun Kota Baru Malang tidak lepas dari visi dan misi yang telah ditentukan. Visi dan misi Stasiun Kota Baru Malang adalah:

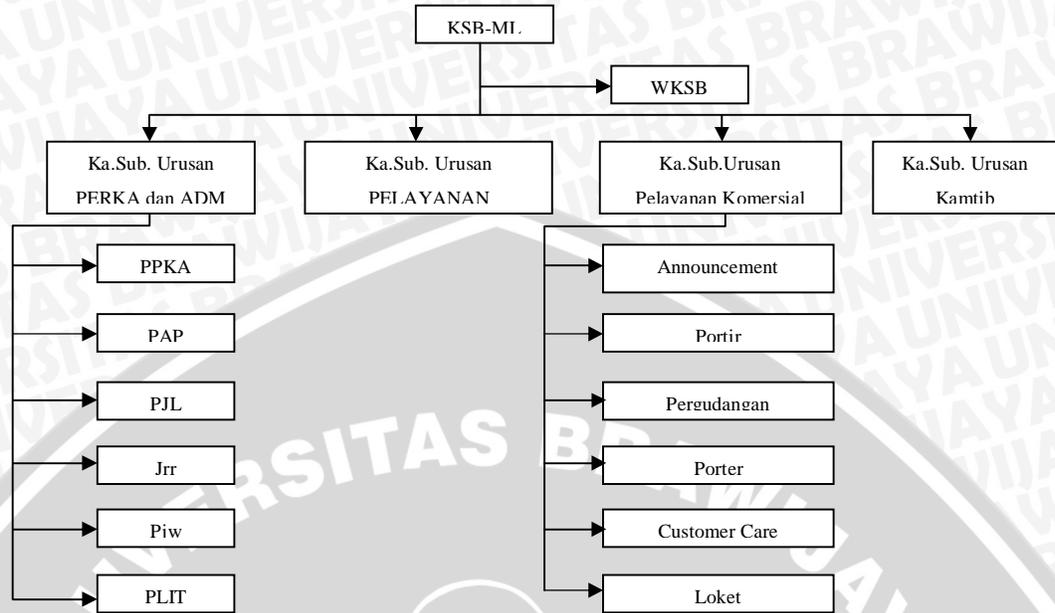
1. Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholder*.

2. Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan keamanan.

4.1.2 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Stasiun Kota Baru Malang
 Sumber: Stasiun Kota Baru Malang

Penjelasan singkat pada struktur organisasi Stasiun Kota Baru Malang:

1. Kepala Stasiun Baru Malang (KSB-ML)
 Pemimpin serta penanggung jawab segala aktivitas yang ada di Stasiun Kota Baru Malang.
2. Wakil Kepala Stasiun Baru (WK-SB)
 Wakil dari kepala stasiun yang tugasnya membantu aktivitas dari Kepala Stasiun Baru.
3. Ka.Sub Urusan Perjalanan Kereta Api (PERKA) dan Administrasi (ADM)
 Divisi yang bertanggung jawab dalam pengecekan dan keselamatan perjalan kereta api serta administrasi berupa wasel. Divisi ini dibagi menjadi 6 bagian yaitu:
 - a. Pemimpin Perjalanan Kereta Api (PPKA)
 - b. Pengawas Peron (PAP)
 - c. Penjaga Jalan Lintas (PJJ)
 - d. Juru Rangkaian (Jrr)
 - e. Petugas Juru Wasel (Pjw)
 - f. Pembantu Lansir (PLIT)
4. Ka.Sub Urusan PELAYANAN
 Divisi yang bertanggung jawab dalam pelayanan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Divisi ini juga melakukan penyebaran kuesioner pelanggan.

5. Ka.Sub Urusan Pelayanan Komersial

Divisi yang bertanggung jawab mengenai komersial Stasiun Kota Baru Malang yang biasanya berhubungan langsung dengan pelanggan. Divisi ini dibagi menjadi 6 bagian, yaitu:

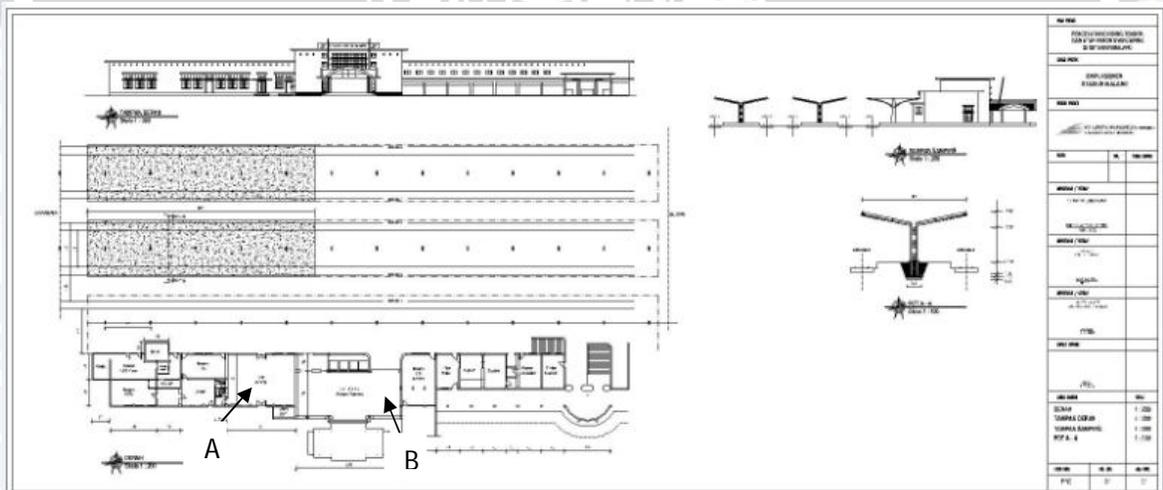
- a. Announcement
- b. Portir
- c. Pergudangan
- d. Ang Hantaran/Porter
- e. Customer Care
- f. Locket

6. Ka.Sub Urusan Keamanan dan Tata Tertib (Kamtib)

Divisi yang bertanggung jawab tentang keamanan dan ketertiban di dalam Stasiun Kota Baru Malang.

4.1.3 Denah Stasiun kota Baru Malang

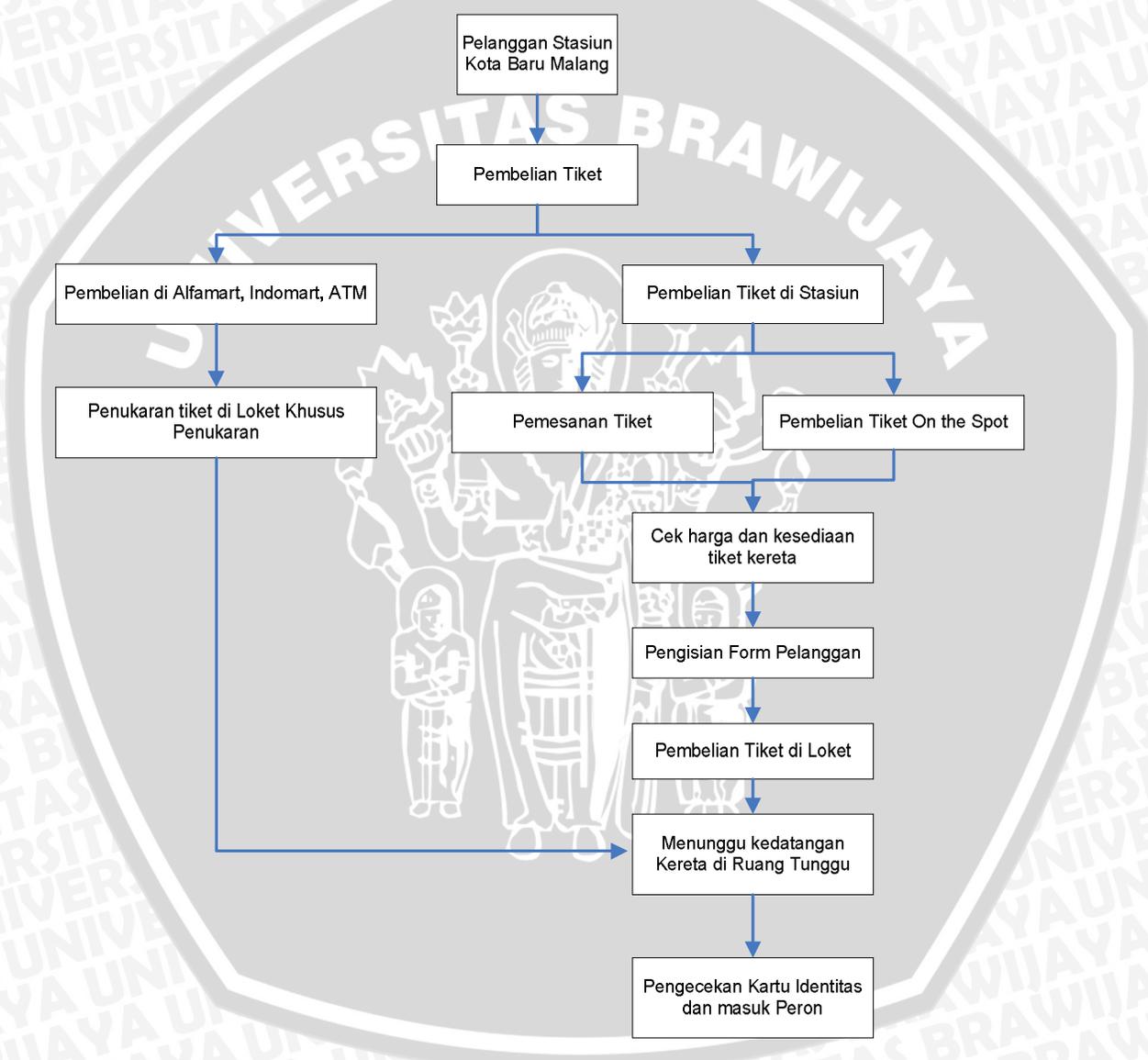
Pembagian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti dibagi menjadi 2 yaitu pada bagian A dan bagian B. Hal ini dikarenakan pelanggan merasakan pelayanan dan fasilitas berbeda sesuai tiket kereta api yang akan dibeli. Pada bagian A diperuntukkan untuk pembelian tiket serta ruang tunggu antara lain pelanggan KA Gajayana, KA Matarmaja, KA Majapahit. Sedangkan pada bagian B untuk pelanggan KA Sritanjung, KA Penataran. Denah stasiun saat ini disajikan pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Denah Lokasi Stasiun Kota Baru Malang
Sumber : PT. Kereta Api (Persero) Daops 8 Surabaya

4.14 Kegiatan Pelanggan Stasiun Kota Baru Malang

Pelanggan Stasiun Kota Baru Malang dapat membeli tiket di dalam stasiun maupun diluar stasiun (Alfamart, Indomart, ATM). Setelah melakukan pembelian tiket kereta, pelanggan datang ke Stasiun Kota Baru Malang pada hari H pembelian tiket. Selama menunggu kedatangan kereta pelanggan dipersilakan menunggu di ruang tunggu dan akan memasuki peron saat 10 menit sebelum kereta datang. Kegiatan pelanggan Stasiun Kota Baru Malang dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Kegiatan Pelanggan Stasiun Kota Baru Malang

4.2 Kuesioner

Stasiun Kereta Api Malang setiap periode melakukan penyebaran kuesioner secara sampling yang dilakukan oleh Ka.Sub Urusan PELAYANAN. Kuesioner yang disebar oleh pihak stasiun menurut peneliti belum mewakili *customer need*, karena isi kuesioner yang disebar oleh pihak manajemen stasiun sesuai dengan manajemen inginkan untuk ditanyakan. Oleh karena itu peneliti membuat susunan kuesioner sesuai dengan *customer need* pelanggan stasiun.

Pembuatan kuesioner didahului dengan kuesioner terbuka pada Lampiran 1 yang disebar kepada 20 pelanggan Stasiun Kota Baru Malang Bagian A dan 20 pelanggan Stasiun Kota Baru Malang Bagian B. Setelah melakukan penyebaran, peneliti melakukan rekap hasil jawaban 40 kuesioner terbuka seperti pada Lampiran 2 yang kemudian dilakukan interpretasi kebutuhan pada setiap pernyataan pelanggan seperti pada Lampiran 3 Setelah melakukan tahapan tersebut maka terbentuklah *customer need* untuk kuesioner tertutup yang disebar kepada pelanggan Stasiun Kota Baru Malang. Kuesioner tertutup yang dibuat peneliti dibagi menjadi 5 dimensi berdasarkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 5 dimensi ini adalah *tangibles* (T), *reliability* (Rel), *responsiveness* (Res), *assurance* (A), *emphathy* (A).

Kuesioner tertutup seperti pada Tabel 4.1 ini disebar kepada pelanggan yang akan diolah untuk perhitungan GAP 5. Sedangkan untuk GAP 1 kuesioner disebar kepada pihak manajemen, bedanya pengisian bukan berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan namun berdasarkan persepsi manajemen terhadap tingkat harapan pelanggan.

Tabel 4.1 Kuesiner Tertutup

NO	Kode Customer Need	Customer Need Kualitas	Tingkat Kepuasan					Tingkat Harapan					
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	T1	Counter pembelian memadai											
2	T2	Pengadaan kursi di dalam peron											
3	T3	Petugas keamanan di stasiun Kota Baru Malang yang memadai sehingga jaminan keamanan dapat terlaksana dengan baik											
4	T4	Kebersihan peron Stasiun Kota Baru Malang											
5	T5	Kebersihan toilet St Kota Baru Malang											

NO	Kode Customer Need	Customer Need Kualitas	Tingkat Kepuasan					Tingkat Harapan						
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
6	T6	Tempat parkir bagi pengantar/penjemput distasiun Kota Baru												
7	T7	Kenyamanan Ruang Tunggu												
8	T8	Kenyamanan ruang CS												
9	T9	Adanya petunjuk alur pembelian, pemesanan, pembatalan dan penukaran tiket												
10	Rel1	Alur pembatalan atau pergantian jadwal pemberangkatan yang mudah												
11	Rel2	Alur pembelian, pemesanan dan penukaran tiket yang mudah												
12	Rel3	Informasi persyaratan pembelian tiket												
13	Rel4	Petugas stasiun melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan												
14	Rel5	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan												
15	Rel6	Kemudahan pengecekan harga tiket												
16	Res1	Pelayanan pembelian tiket cepat												
17	Res2	Pelayanan penukaran/pembatalan keberangkatan tiket cepat												
18	Res3	Pelayanan CS cepat												
19	Res4	Penanganan keluhan via call center yang cepat												
20	Res5	Kemudahan pembelian tiket di luar stasiun												
21	A1	Petugas tiket ramah												
22	A2	Petugas security di stasiun yang sopan, ramah, dan rapi												
23	A3	Jaminan keamanan di dalam Stasiun Kota Baru Malang												
24	A4	Jaminan perjalanan (keselamatan dan												

NO	Kode Customer Need	Customer Need Kualitas	Tingkat Kepuasan					Tingkat Harapan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		kesehatan)										
25	E1	Pemberitahuan promo tiket kepada pelanggan KA										
26	E2	Penyampaian keluhan yang mudah										
27	E3	Petugas dalam Stasiun sigap membantu pelanggan secara cepat dan tepat										

4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu uji untuk melihat seberapa handal kuesioner yang telah disebarakan kepada responden. Keandalan suatu kuesioner ditunjukkan dari kekonsistenan jawaban yang telah diberikan kepada responden. Menurut Singarimbun (1989) guna mengukur keandalan suatu kuesioner diperlukan jawaban dari sejumlah 30 responden. Oleh karena itu kuesioner disebarakan kepada 30 responden dengan selang waktu beberapa hari untuk menguji keandalan kuesioner tersebut. Tingkat keandalan suatu kuesioner secara hitungan manual dihitung dengan menggunakan rumus korelasi Spearman (2-1).

4.3.1 Reliabel Kepuasan

4.3.1.1 Reliabel Kepuasan untuk Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

Uji reliabilitas yang pertama dilakukan pada kepuasan responden terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Stasiun Kota Baru Malang untuk pembelian loket bagian A. Pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien reliabilitas yang dihasilkan dari rumus koefisien reliabilitas.

Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Kepentingan Pertanyaan 1 Bagian A
Pertanyaan Ke-27

Responden	Replikasi Ke 1 (x1)	Replikasi Ke-2 (x2)	D	D ²
1	4	4	0	0
2	4	4	0	0
3	4	4	0	0
4	3	3	0	0
5	5	3	2	4
6	3	3	0	0
7	3	3	0	0
8	5	5	0	0
9	5	5	0	0

Peryanyaan Ke-27				
Responden	Replikasi Ke 1 (x1)	Replikasi Ke-2 (x2)	D	D ²
10	5	5	0	0
11	4	4	0	0
12	4	3	1	1
13	5	5	0	0
14	4	4	0	0
15	5	5	0	0
16	4	4	0	0
17	4	4	0	0
18	4	4	0	0
19	4	4	0	0
20	4	4	0	0
21	4	4	0	0
22	3	4	-1	1
23	3	4	-1	1
24	5	5	0	0
25	3	4	-1	1
26	4	4	0	0
27	3	3	0	0
28	3	3	0	0
29	3	3	0	0
30	5	4	1	1
Total				9

Pada Tabel 4.2 merupakan contoh hasil jawaban yang diberikan oleh responden pada pertanyaan ke-27. Jawaban tersebut diberikan sebanyak dua kali replikasi. Jawaban yang terkumpul dihitung koefisien reliabilitas untuk melihat kehandalan dari kuesioner yang diberikan.

$$\rho = 1 - \frac{6D^2}{N(N^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{6(9)}{30(30^2 - 1)}$$

$$= 1 - \frac{54}{30(900 - 1)}$$

$$= 1 - 0,002 = 0,997$$

$$r = \frac{2\rho}{1 + \rho}$$

$$r = \frac{2(0,997)}{1+(0,997)} = 0,99899$$

Hasil koefisien reliabilitas menunjukkan angka 0,99899 sehingga disimpulkan kuesioner yang telah disebar bisa diandalkan sebagai alat ukur. Pengujian seperti ini

dilakukan pada pertanyaan lain dengan hasil yang telah didapatkan dijabarkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Hitungan Koefisien Reliabilitas Kepuasan Bagian A

NO	<i>Customer Need</i>	Koefesien Reliabilitas	Kesimpulan
1	T 1	0.998774919	Reliabel
2	T 2	0.99922075	Reliabel
3	T 3	0.999443517	Reliabel
4	T 4	0.998886414	Reliabel
5	T 5	0.999888753	Reliabel
6	T 6	0.999777481	Reliabel
7	T 7	0.999666184	Reliabel
8	T 8	0.998997884	Reliabel
9	T 9	0.996315731	Reliabel
10	REL 1	0.999443517	Reliabel
11	REL 2	0.998217072	Reliabel
12	REL 3	0.99922075	Reliabel
13	REL 4	0.997770346	Reliabel
14	REL 5	0.998440285	Reliabel
15	REL 6	0.998886414	Reliabel
16	RES 1	0.998440285	Reliabel
17	RES 2	0.998551855	Reliabel
18	RES 3	0.998886414	Reliabel
19	RES 4	0.998551855	Reliabel
20	RES 5	0.995642945	Reliabel
21	A 1	0.998663399	Reliabel
22	A 2	0.998663399	Reliabel
23	A 3	0.99922075	Reliabel
24	A 4	0.998217072	Reliabel
25	E 1	0.996091569	Reliabel
26	E 2	0.999554863	Reliabel
27	E 3	0.998997884	Reliabel

Tingkat kehandalan suatu kuesioner semakin besar jika nilai koefisien reliabilitas semakin mendekati 1, sedangkan dianggap tidak handal jika nilai koefisien reliabilitas < 0,7. Pada Tabel 4.3 menunjukkan angka yang mendekati 1, oleh karena itu maka kuesioner yang disebarakan kepada responden dapat dihandalkan sebagai alat ukur.

4.3.1.2 Reliabel Kepuasan untuk Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

Setelah penjelasan uji reliabel kepuasan Stasiun Kota Baru Malang bagian A, berikut adalah hasil hitung koefisien reliabel kepuasan Stasiun kota Baru Malang Bagian B dijabarkan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Hitungan Koefisien Reliabilitas Kepuasan Bagian B

NO	<i>Customer Need</i>	Koefesien Reliabilitas	Kesimpulan
1	T 1	0.999959258	Reliabel
2	T 2	0.999981481	Reliabel
3	T 3	0.999962962	Reliabel
4	T 4	0.99995185	Reliabel
5	T 5	0.999948145	Reliabel
6	T 6	0.999966666	Reliabel
7	T 7	0.999959258	Reliabel
8	T 8	0.999955554	Reliabel
9	T 9	0.999962962	Reliabel
10	REL 1	0.999992593	Reliabel
11	REL 2	0.999988889	Reliabel
12	REL 3	0.999966666	Reliabel
13	REL 4	0.99995185	Reliabel
14	REL 5	0.999985185	Reliabel
15	REL 6	0.999974073	Reliabel
16	RES 1	0.99992592	Reliabel
17	RES 2	0.999948145	Reliabel
18	RES 3	0.99995185	Reliabel
19	RES 4	0.999974073	Reliabel
20	RES 5	0.999959258	Reliabel
21	A 1	0.999929625	Reliabel
22	A 2	0.999974073	Reliabel
23	A 3	0.99992592	Reliabel
24	A 4	0.999992593	Reliabel
25	E 1	0.999992593	Reliabel
26	E 2	0.999855535	Reliabel
27	E 3	0.999940737	Reliabel

Hasil perhitungan koefisien reliabilitas telah dijabarkan pada Tabel 4.4. Tingkat kehandalan suatu kuesioner semakin besar jika nilai koefisien reliabilitas semakin mendekati 1, sedangkan dianggap tidak handal jika nilai koefisien reliabilitas < 0,7. Pada Tabel 4.4 menunjukkan angka yang mendekati 1, oleh karena itu maka kuesioner yang disebarkan kepada responden dapat diandalkan sebagai alat ukur.

4.3.2 Reliabel Kepentingan

4.3.2.1 Reliabel Kepentingan untuk Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

Uji reliabilitas yang pertama dilakukan pada kepentingan responden terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Stasiun Kota Baru Malang untuk pembelian loket bagian A. Pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien reliabilitas yang dihasilkan dari rumus koefisien reliabilitas.

Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Kepentingan Pertanyaan 1 Bagian A

Pertanyaan Ke-1			
Replikasi Ke 1 (x1)	Replikasi Ke-2 (x2)	D	D ²
3	2	1	1
3	3	0	0
3	3	0	0
3	3	0	0
3	3	0	0
3	3	0	0
2	2	0	0
4	3	1	1
4	4	0	0
2	2	0	0
3	2	1	1
2	2	0	0
4	3	1	1
3	3	0	0
4	3	1	1
4	3	1	1
3	3	0	0
3	3	0	0
3	3	0	0
3	2	1	1
3	3	0	0
2	2	0	0
2	2	0	0
2	2	0	0
1	1	0	0
2	3	-1	1
1	2	-1	1
1	2	-1	1
3	3	0	0
1	2	-1	1
Total			11

Pada Tabel 4.5 merupakan contoh hasil jawaban yang diberikan oleh responden pada pertanyaan pertama. Jawaban tersebut diberikan sebanyak dua kali replikasi. Jawaban yang terkumpul dihitung koefisien reliabilitas sesuai rumus (2-1) untuk melihat kehandalan dari kuesioner yang diberikan.

$$\rho = 1 - \frac{6D^2}{N(N^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{6(11)}{30(30^2 - 1)}$$

$$= 1 - \frac{66}{30(900 - 1)}$$

$$= 1 - 0,00245 = 0,99755$$

$$r = \frac{2\rho}{1 + \rho}$$

$$r = \frac{2(0,99755)}{1+(0,9975)} = 0,99877$$

Hasil koefisien reliabilitas menunjukkan angka 0,99877 sehingga disimpulkan kuesioner yang telah disebar bisa diandalkan sebagai alat ukur. Pengujian seperti ini dilakukan pada pertanyaan lain dengan hasil yang telah didapatkan dijabarkan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Hasil Hitungan Koefisien Reliabilitas Kepentingan Bagian A

NO	<i>Customer Need</i>	Koefisien Reliabilitas
1	T 1	0.998774919
2	T 2	0.998774919
3	T 3	0.999443517
4	T 4	0.998886414
5	T 5	0.999554863
6	T 6	0.999777481
7	T 7	0.999666184
8	T 8	0.998997884
9	T 9	0.999443517
10	REL 1	0.999443517
11	REL 2	0.998217072
12	REL 3	0.99922075
13	REL 4	0.997770346
14	REL 5	0.998440285
15	REL 6	0.998886414
16	RES 1	0.998440285
17	RES 2	0.998551855
18	RES 3	0.998886414
19	RES 4	0.998551855
20	RES 5	0.995642945
21	A 1	0.998663399
22	A 2	0.998663399
23	A 3	0.998217072
24	A 4	0.998663399
25	E 1	0.997882064
26	E 2	0.99743504
27	E 3	0.998774919

Hasil perhitungan koefisien reliabilitas telah dijabarkan pada Tabel 4.6. Tingkat kehandalan suatu kuesioner semakin besar jika nilai koefisien reliabilitas semakin mendekati 1, sedangkan dianggap tidak handal jika nilai koefisien reliabilitas < 0,7. Pada Tabel 4.6 menunjukkan angka yang mendekati 1, oleh karena itu maka kuesioner yang disebar kepada responden dapat diandalkan sebagai alat ukur.

4.3.2.2 Reliabel Kepentingan untuk Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

Setelah penjelasan uji reliabel kepentingan Stasiun Kota Baru Malang bagian A, berikut adalah hasil hitung koefisien reliabel kepentingan Stasiun kota Baru Malang Bagian B dijabarkan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Hasil Hitungan Koefisien Reliabilitas Kepentingan Bagian B

NO	Customer Need	Koefesien Reliabilitas
1	T 1	0.998663399
2	T 2	0.999443517
3	T 3	0.998440285
4	T 4	0.999443517
5	T 5	0.998886414
6	T 6	0.998886414
7	T 7	0.999554863
8	T 8	0.998440285
9	T 9	0.996091569
10	REL 1	0.999554863
11	REL 2	0.99743504
12	REL 3	0.998774919
13	REL 4	0.999554863
14	REL 5	0.99922075
15	REL 6	0.996427774
16	RES 1	0.995530726
17	RES 2	0.999443517
18	RES 3	0.998217072
19	RES 4	0.99922075
20	RES 5	0.998997884
21	A 1	0.998663399
22	A 2	0.998217072
23	A 3	0.996763754
24	A 4	0.998663399
25	E 1	0.998886414
26	E 2	0.999443517
27	E 3	0.99922075

Hasil perhitungan koefisien reliabilitas telah dijabarkan pada Tabel 4.7. Tingkat kehandalan suatu kuesioner semakin besar jika nilai koefesien reliabelitas semakin mendekati 1, sedangkan dianggap tidak handal jika nilai koefesien reliabelitas $< 0,7$. Pada Tabel 4.7 menunjukkan angka yang mendekati 1, oleh karena itu maka kuesioner yang disebarkan kepada responden dapat diandalkan sebagai alat ukur.

4.4 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk menguji sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Dalam menghitung angka koefisien validitas

menggunakan rumus korelasi *product moment*. Hasil nilai r yang didapat nantinya dibandingkan dengan R Tabel dengan derajat kebebasan untuk sampel 30 dihasilkan dari $df = n-2$ sehingga didapatkan (df) 28 dan derajat ketelitian peneliti menggunakan 5%, sehingga didapatkan nilai R Tabel 0,361. Dalam pengujian ini jawaban yang digunakan adalah jawaban hasil *survey* yang kedua.

4.4.1 Validitas Kepuasan

4.4.1.1 Validitas Kepuasan untuk Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

Uji validitas yang pertama dilakukan pada kepuasan responden terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Stasiun Kota Baru Malang untuk pembelian loket bagian A. Pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien validitas yang dihasilkan dari rumus *product moment* (2-2).

Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Kepuasan Pertanyaan 27 Bagian A

27					
Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	4	74	16	5476	296
2	4	79	16	6241	316
3	4	80	16	6400	320
4	3	86	9	7396	258
5	3	87	9	7569	261
6	3	80	9	6400	240
7	3	79	9	6241	237
8	5	102	25	10404	510
9	5	97	25	9409	485
10	5	86	25	7396	430
11	4	79	16	6241	316
12	3	78	9	6084	234
13	5	94	25	8836	470
14	4	69	16	4761	276
15	5	93	25	8649	465
16	4	77	16	5929	308
17	4	85	16	7225	340
18	4	78	16	6084	312
19	4	95	16	9025	380
20	4	70	16	4900	280
21	4	77	16	5929	308
22	4	73	16	5329	292
23	4	80	16	6400	320
24	5	81	25	6561	405
25	4	74	16	5476	296
26	4	91	16	8281	364

27					
Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
27	3	59	9	3481	177
28	3	72	9	5184	216
29	3	72	9	5184	216
30	4	67	16	4489	268
TOTAL	118	2414	478	196980	9596

Pada Tabel 4.8 merupakan contoh hasil jawaban yang diberikan oleh responden pada pertanyaan ke-27. Jawaban yang terkumpul dihitung koefisien validitas untuk melihat sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur sesuai rumus (2-3).

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$= \frac{30(9596) - (118 \times 2414)}{\sqrt{[(30 \times 478) - (118)^2][(30 \times 196980) - (2414)^2]}}$$

$$= \frac{3028}{5840,69} = 0,5184$$

Hasil koefisien validitas menunjukkan angka $0,5184 > 0,361$ sehingga disimpulkan kuesioner yang telah disebar bisa diandalkan sebagai alat ukur. Pengujian seperti ini dilakukan pada pertanyaan lain dengan hasil yang telah didapatkan dijabarkan pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Hitungan Koefisien Validitas Kepuasan Bagian A

Pertanyaan Ke-	Customer Need	Koefesien Validitas	Kesimpulan
1	T 1	0.550676651	Valid
2	T 2	0.503625236	Valid
3	T 3	0.464490048	Valid
4	T 4	0.54611591	Valid
5	T 5	0.499609511	Valid
6	T 6	0.454851767	Valid
7	T 7	0.464591769	Valid
8	T 8	0.518431865	Valid
9	T 9	0.534300189	Valid
10	REL 1	0.465260433	Valid
11	REL 2	0.503664265	Valid
12	REL 3	0.51837336	Valid
13	REL 4	0.518911452	Valid
14	REL 5	0.461217227	Valid
15	REL 6	0.435332549	Valid

Pertanyaan Ke-	<i>Customer Need</i>	Koefesien Validitas	Kesimpulan
16	RES 1	0.466948159	Valid
17	RES 2	0.434357865	Valid
18	RES 3	0.472119894	Valid
19	RES 4	0.443287864	Valid
20	RES 5	0.508812769	Valid
21	A 1	0.459905775	Valid
22	A 2	0.501806853	Valid
23	A 3	0.51837336	Valid
24	A 4	0.521039752	Valid
25	E 1	0.508159107	Valid
26	E 2	0.499609511	Valid
27	E 3	0.518431865	Valid

Hasil yang hitungan koefisien validitas menunjukkan semua hasil lebih dari 0,361. Oleh karena itu maka kuesioner yang disebarakan ke pada responden bisa dinyatakan tepat karena 100 responden menjawab pertanyaan relatif sama.

4.4.1.2 Validitas Kepuasan untuk Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

Setelah penjelasan uji validitas kepuasan Stasiun Kota Baru Malang bagian A, berikut adalah hasil hitung koefisien validitas kepuasan Stasiun kota Baru Malang Bagian B dijabarkan pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Hitungan Koefisien Validitas Kepuasan Bagian B

Pertanyaan Ke-	<i>Customer Need</i>	Koefesien Validitas	Kesimpulan
1	T 1	0.541046993	Valid
2	T 2	0.383931143	Valid
3	T 3	0.628316525	Valid
4	T 4	0.520901598	Valid
5	T 5	0.559820792	Valid
6	T 6	0.443005747	Valid
7	T 7	0.541046993	Valid
8	T 8	0.541244272	Valid
9	T 9	0.592696657	Valid
10	REL 1	0.553097172	Valid
11	REL 2	0.532900298	Valid
12	REL 3	0.443005747	Valid
13	REL 4	0.520901598	Valid
14	REL 5	0.535498023	Valid
15	REL 6	0.584413937	Valid
16	RES 1	0.452007745	Valid

Pertanyaan Ke-	Customer Need	Koefesien Validitas	Kesimpulan
17	RES 2	0.559820792	Valid
18	RES 3	0.520901598	Valid
19	RES 4	0.566155895	Valid
20	RES 5	0.462021879	Valid
21	A 1	0.423297537	Valid
22	A 2	0.584413937	Valid
23	A 3	0.452007745	Valid
24	A 4	0.553097172	Valid
25	E 1	0.553097172	Valid
26	E 2	0.477811713	Valid
27	E 3	0.396463502	Valid

Hasil yang hitungan koefisien validitas menunjukkan semua hasil lebih dari 0,361. Oleh karena itu maka kuesioner yang disebarakan ke pada responden bisa dinyatakan tepat karena 100 responden menjawab pertanyaan relatif sama.

4.4.2 Validitas Kepentingan

4.4.2.1 Validitas Kepentingan untuk Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

Uji validitas yang pertama dilakukan pada kepentingan responden terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Stasiun Kota Baru Malang untuk pembelian loket bagian A. Pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien validitas yang dihasilkan dari rumus *product moment* (2-2).

Tabel 4.11 Hasil Kuesioner Kepentingan Pertanyaan 1 Bagian A

1					
Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	2	77	4	5929	154
2	3	81	9	6561	243
3	3	80	9	6400	240
4	3	86	9	7396	258
5	3	88	9	7744	264
6	3	81	9	6561	243
7	2	83	4	6889	166
8	3	100	9	10000	300
9	4	95	16	9025	380
10	2	85	4	7225	170
11	2	81	4	6561	162
12	2	79	4	6241	158
13	3	95	9	9025	285
14	3	73	9	5329	219

1					
Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
15	3	96	9	9216	288
16	3	80	9	6400	240
17	3	83	9	6889	249
18	3	77	9	5929	231
19	3	91	9	8281	273
20	2	68	4	4624	136
21	3	81	9	6561	243
22	2	74	4	5476	148
23	2	83	4	6889	166
24	2	80	4	6400	160
25	1	74	1	5476	74
26	3	90	9	8100	270
27	2	60	4	3600	120
28	2	71	4	5041	142
29	3	73	9	5329	219
30	2	71	4	5041	142
TOTAL	77	2436	209	200138	6343

Pada Tabel 4.11 merupakan contoh hasil jawaban yang diberikan oleh responden pada pertanyaan ke-1. Jawaban yang terkumpul dihitung koefisien validitas untuk melihat sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$= \frac{30(6343) - (77 \times 2436)}{\sqrt{[(30 \times 209) - (77)^2][(30 \times 200138) - (2436)^2]}}$$

$$= \frac{2718}{4887,22} = 0,556$$

Hasil koefisien validitas menunjukkan angka $0,556 > 0,361$ sehingga disimpulkan kuesioner yang telah disebar bisa diandalkan sebagai alat ukur. Pengujian seperti ini dilakukan pada pertanyaan lain dengan hasil yang telah didapatkan dijabarkan pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Hitungan Koefisien Validitas Kepentingan Bagian A

Pertanyaan Ke-	Customer Need	Koefesien Validitas	Kesimpulan
1	T 1	0.556143407	Valid
2	T 2	0.489077114	Valid
3	T 3	0.465522116	Valid
4	T 4	0.545082623	Valid
5	T 5	0.466131838	Valid

Pertanyaan Ke-	<i>Customer Need</i>	Koefesien Validitas	Kesimpulan
6	T 6	0.476205569	Valid
7	T 7	0.48966671	Valid
8	T 8	0.513524408	Valid
9	T 9	0.49565636	Valid
10	REL 1	0.511719573	Valid
11	REL 2	0.443144618	Valid
12	REL 3	0.476207397	Valid
13	REL 4	0.503907774	Valid
14	REL 5	0.508254402	Valid
15	REL 6	0.467369369	Valid
16	RES 1	0.430893268	Valid
17	RES 2	0.395772961	Valid
18	RES 3	0.456943462	Valid
19	RES 4	0.416621246	Valid
20	RES 5	0.545984495	Valid
21	A 1	0.439512891	Valid
22	A 2	0.501690806	Valid
23	A 3	0.445375516	Valid
24	A 4	0.501577192	Valid
25	E 1	0.424147925	Valid
26	E 2	0.362755572	Valid
27	E 3	0.521837662	Valid

Hasil yang hitungan koefisien validitas menunjukkan semua hasil lebih dari 0,361. Oleh karena itu maka kuesioner yang disebarakan ke pada responden bisa dinyatakan tepat karena 100 responden menjawab pertanyaan relatif sama.

4.4.2.2 Validitas Kepentingan untuk Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

Setelah penjelasan uji validitas kepuasan Stasiun Kota Baru Malang bagian A, berikut adalah hasil hitung koefisien validitas kepuasan Stasiun kota Baru Malang Bagian B dijabarkan pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Hasil Hitungan Koefisien Validitas Kepentingan Bagian B

Pertanyaan Ke-	<i>Customer Need</i>	Koefesien Validitas
1	T 1	0.571264399
2	T 2	0.488365836
3	T 3	0.509920634
4	T 4	0.488246507
5	T 5	0.537101564
6	T 6	0.537101564

Pertanyaan Ke-	<i>Customer Need</i>	Koefesien Validitas
7	T 7	0.538537481
8	T 8	0.509920634
9	T 9	0.464936755
10	REL 1	0.538537481
11	REL 2	0.403708685
12	REL 3	0.567058509
13	REL 4	0.538537481
14	REL 5	0.518412246
15	REL 6	0.528888949
16	RES 1	0.56451051
17	RES 2	0.592706084
18	RES 3	0.478589021
19	RES 4	0.485364307
20	RES 5	0.486345968
21	A 1	0.571264399
22	A 2	0.408547383
23	A 3	0.432602212
24	A 4	0.56451051
25	E 1	0.412153084
26	E 2	0.592706084
27	E 3	0.440997296

Hasil yang hitungan koefisien validitas yang telah dijabarkan pada Tabel 4.13 menunjukkan semua hasil lebih dari 0,361. Oleh karena itu maka kuesioner yang disebarkan ke pada responden bisa dinyatakan tepat karena 100 responden menjawab pertanyaan relatif sama.

4.5 Service Quality (SERVQUAL)

Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *service quality* (SERVQUAL). Untuk penelitian pada Stasiun Kota Baru Malang diberlakukan perhitungan GAP 5 yaitu GAP antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan dan GAP 1 yaitu GAP harapan pelanggan dan persepsi manajemen. Perhitungan GAP ini diberlakukan bagi Stasiun Kota Baru Malang bagian A dan bagian B.

4.5.1 GAP 5

GAP 5 merupakan kesenjangan antara antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan. Nilai GAP 5 didapatkan dari penyebaran kuesioner Lampiran 4 kepada 100

responden Stasiun Kota Malang Bagian A dan 100 responden Stasiun Kota Baru Malang Bagian B. Perhitungan GAP menggunakan rumus Nilai GAP (2-5). Nilai GAP yang didapat menunjukkan seberapa besar kesenjangan antara harapan dan kepuasan pelanggan. Semakin negatif nilai GAP berarti tingkat harapan pelanggan lebih besar dari tingkat kepuasan pelanggan sehingga *customer need* perlu dilakukan perbaikan agar harapan dan kepuasan pelanggan bisa tercapai, sedangkan semakin positif nilai GAP maka tingkat kepuasan lebih tinggi dari tingkat harapan pelanggan ini bisa menjadi pemborosan untuk manajemen stasiun.

4.5.1.1 GAP 5 Stasiun Kota baru Malang Bagian A

Dari hasil pengolahan data *SERVQUAL* didapatkan urutan GAP/kesenjangan antara kepuasan dan harapan pelanggan Stasiun Kota Baru Malang pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Rekap GAP Kepuasan dan Harapan Bagian A

ANALISIS	Persepsi Pelanggan	HARAPAN	SELISIH	
TANGIBLE	T 1	3.31	4.27	-0.96
	T 2	1.23	3.84	-2.61
	T 3	4	4.32	-0.32
	T 4	3.57	4.36	-0.79
	T 5	3.01	4.32	-1.31
	T 6	2.48	4.22	-1.74
	T 7	2.9	4.06	-1.16
	T 8	3.82	4.34	-0.52
	T 9	2.03	4.15	-2.12
RELIABILITY	REL 1	3.55	3.96	-0.41
	REL 2	3.51	4.09	-0.58
	REL 3	4.29	4.36	-0.07
	REL 4	3.56	3.99	-0.43
	REL 5	4.18	4.42	-0.24
	REL 6	3.22	3.93	-0.71
	RES 1	3.01	4.02	-1.01
	RES 2	3.4	3.98	-0.58
	RES 3	3.77	4.09	-0.32
RES 4	4.5	2.51	1.99	
RES 5	3.69	3.8	-0.11	
ASSURANCE	A 1	2.75	4	-1.25
	A 2	2.72	4.01	-1.29
	A 3	4.03	4.52	-0.49
	A 4	3.64	4.64	-1
EMPHATY	E 1	1.9	4.41	-2.51
	E 2	4.05	4.4	-0.35
	E 3	4.26	4.15	0.11

Dari Tabel 4.14, terlihat bahwa GAP / kesenjangan antara kepuasan dengan harapan paling besar terjadi untuk *customer need* T2 dengan nilai -2,61 yang artinya *customer need* layanan tersebut yang masih jauh dari harapan para pelanggan.

Sedangkan GAP / kesenjangan paling kecil adalah *customer need* RES4 dengan nilai 1,99 yang artinya *customer need* layanan tersebut sudah memenuhi harapan para pelanggan.

Dilihat dari GAP / kesenjangan yang terjadi, perbaikan layanan hendaknya dilakukan oleh manajemen adalah memprioritaskan perbaikan pada layanan *customer need* dengan nilai yang GAP / kesenjangan yang paling besar ke yang paling kecil (Parasuraman, et al.,1990). Dengan demikian menurut metode *SERVQUAL* prioritas perbaikan yang hendaknya dilakukan oleh manajemen Stasiun Kota Baru Malang dijabarkan pada Tabel 4.15

Tabel 4.15 Prioritas Perbaikan Layanan Berdasarkan Metode Servqual Bagian A

Prioritas	Kode Atribut	Atribut
1	T2	Pengadaan kursi di dalam peron
2	E1	Pemberitahuan promo tiket kepada pelanggan KA
3	T9	Adanya petunjuk alur pembelian, pemesanan, pembatalan dan penukaran tiket
4	T6	Tempat parkir bagi pengantar/penjemput distasiun Kota Baru
5	A2	Petugas security di stasiun yang sopan, ramah, dan rapi
6	T5	Kebersihan toilet St Kota Baru Malang
7	A1	Petugas tiket ramah
8	T7	Kenyamanan Ruang Tunggu
9	RES1	Pelayanan pembelian tiket cepat
10	T1	Counter pembelian memadai
11	A4	Jaminan perjalanan (keselamatan dan kesehatan)
12	REL6	Kemudahan pengecekan harga tiket
13	T4	Kebersihan peron Stasiun Kota Baru Malang
14	RES2	Pelayanan penukaran/pembatalan keberangkatan tiket cepat
15	REL2	Alur pembelian, pemesanan dan penukaran tiket yang mudah
16	T8	Kenyamanan ruang CS
17	REL4	Petugas stasiun melayani sesuai dengan kebutuhan
18	REL1	Alur pembatalan atau pergantian jadwal pemberangkatan yang mudah
19	A3	Jaminan keamanan di dalam Stasiun Kota Baru Malang
20	RES3	Pelayanan CS cepat
21	E2	Penyampaian keluhan yang mudah
22	T3	Petugas keamanan di stasiun Kota Baru Malang yang memadai sehingga jaminan keamanan dapat terlaksana dengan baik
23	REL5	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan
24	RES5	Kemudahan pembelian tiket di luar stasiun
25	REL3	Informasi persyaratan pembelian tiket
26	E3	Petugas dalam KA sigap membantu penaruhan barang bawaan/pencarian nomer kursi
27	RES4	Penanganan keluhan via call center yang cepat

4.5.1.2 GAP 5 Stasiun Kota baru Malang Bagian B

Dari hasil pengolahan data *SERVQUAL* didapatkan urutan GAP / kesenjangan antara kepuasan dan harapan pelanggan Stasiun Kota Baru Malang bagian B yang dijabarkan pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Rekap GAP Kepuasan dan Harapan Bagian B

ANALISIS	Persepsi Pelanggan	HARAPAN	SELISIH	
TANGIBLE	T 1	2.86	4	-1.14
	T 2	2.34	4.59	-2.25
	T 3	3.74	4.04	-0.3
	T 4	3.25	3.96	-0.71
	T 5	2.84	3.52	-0.68
	T 6	2.64	4.02	-1.38
	T 7	2.08	4.47	-2.39
	T 8	3.78	4.08	-0.3
	T 9	2.15	4	-1.85
RELIABILITY	REL 1	3.22	4.38	-1.16
	REL 2	3.46	4.35	-0.89
	REL 3	3.98	4.46	-0.48
	REL 4	3.19	4.36	-1.17
	REL 5	3.27	4.37	-1.1
	REL 6	4.19	4.65	-0.46
RESPONSIVE	RES 1	2.45	4.05	-1.6
	RES 2	3.45	4.01	-0.56
	RES 3	3.72	3.94	-0.22
	RES 4	4.36	3.06	1.3
	RES 5	1.91	4.31	-2.4
ASSURANCE	A 1	2.89	3.92	-1.03
	A 2	3.03	3.76	-0.73
	A 3	3.15	4.64	-1.49
	A 4	3.24	4.31	-1.07
EMPHATY	E 1	3.77	4.15	-0.38
	E 2	3.22	4	-0.78
	E 3	2.77	4.22	-1.45

Dari Tabel tersebut, terlihat bahwa GAP / kesenjangan antara kepuasan dengan harapan paling besar terjadi untuk *Customer Need* RES5 dengan nilai -2,4 yang artinya *Customer Need* layanan tersebut yang masih jauh dari harapan para pelanggan. Sedangkan GAP / kesenjangan paling kecil adalah *Customer Need* RES4 dengan nilai 1,3 yang artinya *Customer Need* layanan tersebut sudah memenuhi harapan para pelanggan.

Dilihat dari GAP / kesenjangan yang terjadi, perbaikan layanan hendaknya dilakukan oleh manajemen adalah memprioritaskan perbaikan pada layanan *Customer Need* dengan nilai yang GAP / kesenjangan yang paling besar ke yang paling kecil (Parasuraman, et al.,1990). Dengan demikian menurut metode *SERVQUAL* prioritas perbaikan yang hendaknya dilakukan oleh manajemen Stasiun Kota Baru Malang dijabarkan pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Prioritas Perbaikan Layanan Berdasarkan Metode Servqual Bagian B

Prioritas	Kode Atribut	Atribut
1	RES5	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan
2	T7	Kenyamanan Ruang Tunggu
3	T2	Pengadaan kursi di dalam peron
4	T9	Adanya petunjuk alur pembelian, pemesanan, pembatalan dan penukaran tiket
5	RES1	Pelayanan pembelian tiket cepat
6	A3	Jaminan keamanan di dalam Stasiun Kota Baru Malang
7	E3	Petugas dalam KA sigap membantu penaruhan barang bawaan/pencarian nomer kursi
8	T6	Tempat parkir bagi pengantar/penjemput distasiun Kota Baru
9	REL4	Petugas stasiun melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan
10	REL1	Alur pembatalan atau pergantian jadwal pemberangkatan yang mudah
11	T1	Counter pembelian memadai
12	REL5	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan
13	A4	Jaminan perjalanan (keselamatan dan kesehatan)
14	A1	Petugas tiket ramah
15	REL2	Alur pembelian, pemesanan dan penukaran tiket yang mudah
16	E2	Penyampaian keluhan yang mudah
17	A2	Petugas security di stasiun yang sopan, ramah, dan rapi
18	T4	Kebersihan peron Stasiun Kota Baru Malang
19	T5	Kebersihan toilet St Kota Baru Malang
20	RES2	Pelayanan penukaran/pembatalan keberangkatan tiket cepat
21	REL3	Alur pembelian, pemesanan dan penukaran tiket yang mudah
22	REL6	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan
23	E1	Pemberitahuan promo tiket kepada pelanggan KA
24	T3	Petugas keamanan di stasiun Kota Baru Malang yang memadai sehingga jaminan keamanan dapat terlaksana dengan baik
25	T8	Kenyamanan ruang CS
26	RES3	Pelayanan CS cepat
27	RES4	Penanganan keluhan via call center yang cepat

4.5.2 GAP 1

GAP 1 menunjukkan kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Nilai GAP 1 didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada 5 orang dari Sub. Urusan Pelayanan Stasiun. Perhitungan GAP menggunakan rumus Nilai GAP (2-4). Jika nilai GAP 1 semakin negatif berarti tingkat harapan pelanggan lebih besar dibandingkan persepsi manajemen sehingga *customer need* perlu dilakukan perbaikan di tingkat manajemen, sedangkan semakin positif nilai GAP maka tingkat persepsi manajemen lebih besar dari tingkat harapan pelanggan.

4.5.2.1 GAP 1 Stasiun Kota baru Malang Bagian A

Dari hasil pengolahan data *SERVQUAL* didapatkan urutan GAP / kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen Stasiun Kota Baru Malang bagian A disajikan pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18 Rekap GAP Persepsi Manajemen dan Harapan Bagian A

ANALISIS	Persepsi Manajemen	HARAPAN	SELISIH	
TANGIBLE	T 1	4.4	4.27	0.13
	T 2	4.2	3.84	0.36
	T 3	4.8	4.32	0.48
	T 4	4.6	4.36	0.24
	T 5	4.4	4.32	0.08
	T 6	4.6	4.22	0.38
	T 7	4.4	4.06	0.34
	T 8	4.6	4.34	0.26
	T 9	5	4.15	0.85
RELIABILITY	REL 1	4.4	3.96	0.44
	REL 2	4.2	4.09	0.11
	REL 3	4.8	4.36	0.44
	REL 4	4.8	3.99	0.81
	REL 5	4.8	4.42	0.38
	REL 6	4.8	3.93	0.87
	RES 1	4.8	4.02	0.78
	RES 2	4.6	3.98	0.62
	RES 3	4.8	4.09	0.71
	RES 4	4.8	2.51	2.29
ASSURANCE	A 1	4.6	4	0.6
	A 2	5	4.01	0.99
	A 3	4.2	4.52	-0.32
	A 4	4.4	4.64	-0.24

ANALISIS		Persepsi Manajemen	HARAPAN	SELISIH
EMPHATY	E 1	4.4	4.41	-0.01
	E 2	4.6	4.4	0.2
	E 3	4.4	4.15	0.25

Dari Tabel tersebut, terlihat bahwa GAP / kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen paling besar terjadi untuk *Customer Need* A3 dengan nilai -0, 0.32 yang artinya pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diinginkan tidak akurat. Sedangkan GAP / kesenjangan paling kecil adalah *Customer Need* RES4 dengan nilai 2,29 yang artinya *Customer Need* layanan tersebut sudah memenuhi harapan para pelanggan.

Dilihat dari GAP / kesenjangan yang terjadi, perbaikan layanan hendaknya dilakukan oleh manajemen adalah memprioritaskan perbaikan pada layanan *Customer Need* dengan nilai yang GAP / kesenjangan yang paling besar ke yang paling kecil (Parasuraman, et al.,1990). Dengan demikian menurut metode *SERVQUAL* prioritas perbaikan secara global yang hendaknya dilakukan oleh manajemen Stasiun Kota Baru Malang dinilai dari hasil kesenjangan antara persepsi manajemen dan harapan pelanggan. Hasil prioritas perbaikan layanan antara persepsi manajemen dan harapan pelanggan dijabarkan pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19 Prioritas Perbaikan Layanan Berdasarkan Metode Servqual Bagian A

Ranking Atribut	Atribut
A3	Jaminan keamanan di dalam Stasiun Kota Baru Malang
A4	Jaminan perjalanan (keselamatan dan kesehatan)
E1	Pemberitahuan promo tiket kepada pelanggan KA
T5	Kebersihan toilet St Kota Baru Malang
REL2	Alur pembelian, pemesanan dan penukaran tiket yang mudah
T1	Counter pembelian memadai
E2	Penyampaian keluhan yang mudah
T4	Kebersihan peron Stasiun Kota Baru Malang
E3	Jaminan keamanan di dalam Stasiun Kota Baru Malang
T8	Kenyamanan ruang CS
T7	Kenyamanan Ruang Tunggu
T2	Pengadaan kursi di dalam peron
T6	Tempat parkir bagi pengantar/penjemput distasiun Kota Baru
REL5	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan
RES5	Kemudahan pembelian tiket di luar stasiun
REL1	Alur pembatalan atau pergantian jadwal pemberangkatan yang mudah
REL3	Informasi persyaratan pembelian tiket

Ranking	Atribut
T3	Petugas keamanan di stasiun Kota Baru Malang yang memadai sehingga jaminan keamanan dapat terlaksana dengan baik
A1	Petugas tiket ramah
RES2	Pelayanan penukaran/pembatalan keberangkatan tiket cepat
RES3	Pelayanan CS cepat
RES1	Pelayanan pembelian tiket cepat
REL4	Petugas stasiun melayani sesuai dengan kebutuhan
T9	Adanya petunjuk alur pembelian, pemesanan, pembatalan dan penukaran tiket
REL6	Kemudahan pengecekan harga tiket
A2	Petugas security di stasiun yang sopan, ramah, dan rapi
RES4	Penanganan keluhan via call center yang cepat

4.5.2.2 GAP 1 Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

Dari hasil pengolahan data *SERVQUAL* didapatkan urutan GAP / kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen Stasiun Kota Baru Malang bagian B adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20 Rekap Selisih Persepsi Manajemen dan Harapan Bagian B

ANALISIS	Persepsi Manajemen	HARAPAN	SELISIH	
TANGIBLE	T 1	4.2	4	0.2
	T 2	4.6	4.59	0.01
	T 3	4.6	4.04	0.56
	T 4	4.6	3.96	0.64
	T 5	5	3.52	1.48
	T 6	4.2	4.02	0.18
	T 7	4.4	4.47	-0.07
	T 8	4.6	4.08	0.52
	T 9	4.4	4	0.4
RELIABILITY	REL 1	4.8	4.38	0.42
	REL 2	4.4	4.35	0.05
	REL 3	4.2	4.46	-0.26
	REL 4	4.8	4.36	0.44
	REL 5	4.4	4.37	0.03
	REL 6	4.6	4.65	-0.05
	RES 1	5	4.05	0.95
	RES 2	4.6	4.01	0.59
	RES 3	4.4	3.94	0.46
	RES 4	5	3.06	1.94
ASSURANCE	RES 5	4.6	4.31	0.29
	A 1	4.8	3.92	0.88
	A 2	4.4	3.76	0.64
	A 3	4.6	4.64	-0.04
	A 4	4.6	4.31	0.29

ANALISIS		Persepsi Manajemen	HARAPAN	SELISIH
EMPHATY	E 1	4.6	4.15	0.45
	E 2	4.6	4	0.6
	E 3	4.8	4.22	0.58

Dari Tabel tersebut, terlihat bahwa GAP / kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen paling besar terjadi untuk *Customer Need* REL3 dengan nilai - 0,26 yang artinya pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diinginkan tidak akurat. Sedangkan GAP / kesenjangan paling kecil adalah *Customer Need* RES4 dengan nilai 1,94 yang artinya manajemen sudah mempersepsikan *Customer Need* tersebut secara akurat..

Dilihat dari GAP / kesenjangan yang terjadi, perbaikan layanan hendaknya dilakukan oleh manajemen adalah memprioritaskan perbaikan pada layanan *Customer Need* dengan nilai yang GAP / kesenjangan yang paling besar ke yang paling kecil (Parasuraman, et al.,1990). Dengan demikian menurut metode *SERVQUAL* prioritas perbaikan secara global yang hendaknya dilakukan oleh manajemen Stasiun Kota Baru Malang dinilai dari hasil kesenjangan antara persepsi manajemen dan harapan pelanggan. Hasil prioritas perbaikan layanan antara persepsi manajemen dan harapan pelanggan dijabarkan pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21 Prioritas Perbaikan Layanan Berdasarkan Metode Servqual Bagian B

Kode Atribut	Ranking
REL3	Informasi persyaratan pembelian tiket
T7	Kenyamanan Ruang Tunggu
REL6	Kemudahan pengecekan harga tiket
A3	Jaminan keamanan di dalam Stasiun Kota Baru Malang
T2	Pengadaan kursi di dalam peron
REL5	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan
REL2	Alur pembelian, pemesanan dan penukaran tiket yang mudah
T6	Tempat parkir bagi pengantar/penjemput distasiun Kota Baru
T1	Counter pembelian memadai
A4	Jaminan perjalanan (keselamatan dan kesehatan)
RES5	Kemudahan pembelian tiket di luar stasiun
T9	Adanya petunjuk alur pembelian, pemesanan, pembatalan dan penukaran tiket
REL1	Alur pembatalan atau pergantian jadwal pemberangkatan yang mudah
REL4	Petugas stasiun melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan
E1	Pemberitahuan promo tiket kepada pelanggan KA

Kode Atribut	Ranking
RES3	Pelayanan CS cepat
T8	Kenyamanan ruang CS
T3	Petugas keamanan di stasiun Kota Baru Malang yang memadai sehingga jaminan keamanan dapat terlaksana dengan baik
E3	Petugas dalam KA sigap membantu penaruhan barang bawaan/pencarian nomer kursi
RES2	Pelayanan penukaran/pembatalan keberangkatan tiket cepat
E2	Penyampaian keluhan yang mudah
A2	Petugas security di stasiun yang sopan, ramah, dan rapi
T4	Kebersihan peron Stasiun Kota Baru Malang
A1	Petugas tiket ramah
RES1	Pelayanan pembelian tiket cepat
T5	Kebersihan toilet St Kota Baru Malang
RES4	Penanganan keluhan via call center yang cepat

4.5.3 Interpretasi GAP 1 dan GAP 5

4.5.3.1 Interpretasi GAP 1 dan GAP 5 Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

Dari hasil pengolahan GAP yang telah diurutkan dari yang paling kecil sampai terbesar dapat diinterpretasikan melalui tabel 4.22.

Tabel 4.22 Rekomendasi Perbaikan Manajemen Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

Kode Atribut	GAP1	GAP5	Rekomendasi Perbaikan
T 1	0,13	-0,96	Peneliti melihat bahwa pada saat masa libur, terdapat antrian sangat panjang. Dengan demikian pihak manajemen harus melatih petugas loket bekerja secara cekatan atau melakukan penambahan loket pembelian.
T 2	0,36	-2,61	Pengadaan kursi peron perlu diperhatikan oleh pihak manajemen, hal ini dikarenakan pelanggan diperbolehkan masuk dalam peron sekitar 10-15 menit sebelum kereta datang.
T 3	0,48	-0,32	Pelanggan belum memiliki rasa aman distasiun, oleh karena itu pihak manajemen harus menginstruksikan kepada petugas keamanan untuk meningkatkan keamanan stasiun.
T 4	0,24	-0,79	Pelanggan belum merasa puas dengan kebersihan peron stasiun, oleh karena itu pihak manajemen lebih meningkatkan kebersihan peron.
T 5	0,08	-1,31	Peneliti menyarankan pihak manajemen mengadakan renovasi toilet dan membuat jadwal membersihkan rutin toilet.
T 6	0,38	-1,74	Peneliti menyarankan pihak manajemen perlu mengadakan penertiban lahan parkir dari taxi dan mobil carter yang membuat lahan parkir bagi pelanggan menjadi sempit.
T 7	0,34	-1,16	Peneliti menyarankan pihak manajemen perlu mengadakan

Kode Atribut	GAP1	GAP5	Rekomendasi Perbaikan
			peninjauan ulang mengenai kenyamanan ruang tunggu VIP.
T 8	0,26	-0,52	Pelanggan belum merasa puas dengan kenyamanan ruang CS, oleh karena itu pihak manajemen lebih meningkatkan lagi ekspektasinya terhadap kenyamanan ruang CS.
T 9	0,85	-2,12	Peneliti menyarankan pihak manajemen membuat spanduk alur pembelian,pemesanan,pembatalan, dan penukaran atau display fungsi pada tiap tempat.
REL 1	0,44	-0,41	Pihak manajemen meninjau kembali alur pembatalan atau pergantian jadwal pemberangkatan supaya pelanggan tidak mengalami kebingungan, selain itu juga peneliti menyarankan manajemen membuat spanduk alur atau display fungsi masing masing lokasi di Stasiun Kota Baru Malang.
REL 2	0,11	-0,58	Pihak manajemen sebaiknya meninjau ulang alur pembelian,pemesanan dan penukaran tiket, atau pembuatan spanduk alur tersebut
REL 3	0,44	-0,07	Pihak manajemen harus ada sarana untuk mempromosikan persyaratan pembelian tiket kepada pelanggan, baik media online ataupun lainnya.
REL 4	0,44	-0,43	Peneliti menyarankan pihak manajemen menginstruksikan petugas stasiun lebih sigap melayani kebutuhan pelanggan dan manajemen memberikan pelatihan kepada petugas stasiun.
REL 5	0,38	-0,24	Peneliti menyarankan pihak manajemen untuk melengkapi fasilitas info keberangkatan dan kedatangan dengan media LCD ataupun papan pengumuman.
REL 6	0,87	-0,71	Pihak manajemen perlu mengadakan cara untuk memudahkan pengecekan tiket.Salah satunya dengan cara pengadaan computer supaya pelanggan dapat melakukan pengecekan harga tiket sendiri.
RES 1	0,78	-1,01	Pihak manajemen perlu memberi pelatihan kepada petugas tiket dan memberikan instruksi mengenai kecepatan pelayanan pelanggan. Selain itu pihak manajemen memberikan pelatihan terhadap petugas penjaga loket.
RES 2	0,62	-0,58	Pihak manajemen perlu menginstruksikan peningkatan kecepatan pelayanan pada loket.
RES 3	0,71	-0,32	Pihak manajemen perlu menginstruksikan peningkatan kecepatan pelayanan pada CS.
RES 4	2,29	1,99	Dapat diartikan pihak manajemen sudah baik dalam menangani keluhan pelanggan via call center.
RES 5	0,4	-0,11	Peneliti menyarankan pihak manajemen melakukan sosialisasi melewati media cetak, pertelevisian, ataupun spanduk untuk menginfokan pembelian tiket dapat dilakukan di Alfamart, Indomart dan ATM (Anjungan Tunai Mandiri).
A 1	0,6	-1,25	Pihak manajemen perlu memberi pelatihan kepada petugas tiket dan memberikan instruksi mengenai keramahan kepada pelanggan.
A 2	0,99	-1,29	Pihak manajemen menginstruksikan kepada staf keamanan

Kode Atribut	GAP1	GAP5	Rekomendasi Perbaikan
			agar berperilaku sopan, ramah, dan rapi. Selain itu peneliti menyarankan pihak manajemen melakukan pelatihan kepribadian kepada staf keamanan.
A 3	-0,32	-0,49	Pihak manajemen meningkatkan rasa aman pelanggan Stasiun Kota Baru Malang.
A 4	-0.24	-1	Pihak manajemen harus meningkatkan jaminan perjalanan pelanggan stasiun dengan cara perbaikan kereta dan rel secara <i>continue</i> .
E 1	-0,01	-2,51	Pihak manajemen harus ada sarana untuk mempromosikan promo tiket kepada pelanggan, baik media online ataupun lainnya.
E 2	0,2	-0,35	Petugas stasiun harus terbuka kepada segala keluhan pelanggan.
E 3	0.25	0,11	Pelanggan sudah merasa puas dengan kesigapan petugas dalam stasiun.

4.5.3.2 Interpretasi GAP 1 dan GAP 5 Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

Dari hasil pengolahan GAP terbobot yang telah diurutkan dari yang paling kecil sampai terbesar dapat diinterpretasikan pada Tabel 4.23

Tabel 4.23 Rekomendasi Perbaikan Manajemen Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

Kode Atribut	GAP1	GAP5	Rekomendasi Perbaikan
T 1	0,2	-1,14	Pihak manajemen harus melatih petugas loket bekerja secara cekatan atau melakukan penambahan loket pembelian.
T 2	0,01	-2,25	Pihak manajemen memberikan kursi tunggu didalam peron.
T 3	0,56	-0,3	Pihak manajemen harus menginstruksikan kepada petugas keamanan untuk meningkatkan keamanan stasiun.
T 4	0,64	-0,71	Pihak manajemen lebih meningkatkan kebersihan peron.
T 5	1,48	-0,68	Ekspektasi manajemen terhadap kebersihan toilet tinggi sehingga pelanggan juga merasa puas dengan kebersihan toilet stasiun.
T 6	0,18	1,38	Pihak manajemen perlu mengadakan penertiban lahan parkir.
T 7	-0,07	-2,39	Peneliti menyarankan pihak manajemen perlu mengadakan peninjauan ulang mengenai kenyamanan ruang tunggu dengan menggunakan jasa ahli.
T 8	0,52	-0,3	Pelanggan sudah merasa puas dengan kenyamanan ruang CS.
T 9	0,4	-1,85	pihak manajemen membuat spanduk alur pembelian,pemesanan,pembatalan dan penukaran atau display fungsi pada tiap tempat.
REL 1	0,42	-1,16	Pihak manajemen meninjau kembali alur pembatalan atau pergantian jadwal pemberangkatan supaya pelanggan tidak mengalami kebingungan, selain itu juga peneliti menyarankan manajemen membuat spanduk alur atau display fungsi masing masing lokasi di Stasiun Kota Baru Malang.
REL 2	0,05	-0,89	Pihak manajemen sebaiknya meninjau ulang alur pembelian,pemesanan dan penukaran tiket, atau pembuatan spanduk alur tersebut
REL 3	-0.26	-0,48	Pihak manajemen harus ada sarana untuk mempromosikan

Kode Atribut	GAP1	GAP5	Rekomendasi Perbaikan
			persyaratan pembelian tiket kepada pelanggan, baik media online ataupun lainnya.
REL 4	0,44	-1,17	Pihak manajemen menginstruksikan petugas stasiun lebih sigap melayani kebutuhan pelanggan dan manajemen memberikan pelatihan kepada petugas stasiun.
REL 5	0,03	-1,1	Pihak manajemen untuk melengkapi fasilitas info keberangkatan dan kedatangan dengan media LCD ataupun papan pengumuman.
REL 6	-0,05	-0,46	Pihak manajemen perlu mengadakan cara untuk memudahkan pengecekan tiket. Salah satunya dengan cara pengadaan computer supaya pelanggan dapat melakukan pengecekan harga tiket sendiri.
RES 1	0,95	-1,6	Pihak manajemen perlu memberi pelatihan kepada petugas tiket dan memberikan instruksi mengenai kecepatan pelayanan pelanggan. Selain itu pihak manajemen memberikan pelatihan terhadap petugas penjaga loket. RES1
RES 2	0,59	-0,56	Pihak manajemen perlu menginstruksikan peningkatan kecepatan pelayanan pada loket.
RES 3	0,46	-0,22	Pihak manajemen baik untuk menginstruksikan pelayanan CS yang cepat tetapi pelanggan belum merasa puas dengan kecepatan pelayanan CS.
RES 4	1,94	1,3	Pihak manajemen sudah baik dalam menangani keluhan pelanggan via call center.
RES 5	0,29	-2,4	Pihak manajemen melakukan sosialisasi melewati media cetak, pertelevisian, ataupun spanduk untuk menginfokan pembelian tiket dapat dilakukan di Alfamart, Indomart dan ATM (Anjungan Tunai Mandiri).
A 1	0,88	-1,03	Pihak manajemen perlu memberi pelatihan kepada petugas tiket dan memberikan instruksi mengenai keramahan kepada pelanggan.
A 2	0,64	-0,73	Pihak manajemen menginstruksikan kepada staf keamanan agar berperilaku sopan, ramah, dan rapi. Selain itu peneliti menyarankan pihak manajemen melakukan pelatihan kepribadian kepada staf keamanan.
A 3	-0,04	-1,49	Peneliti menyarankan pihak manajemen meningkatkan rasa aman pelanggan Stasiun Kota Baru Malang.
A 4	0,29	-1,07	Pihak manajemen harus meningkatkan jaminan perjalanan pelanggan stasiun dengan cara perbaikan kereta dan rel secara <i>continue</i> .
E 1	0,45	-0,38	Pihak manajemen harus ada sarana untuk mempromosikan promo tiket kepada pelanggan, baik media online ataupun lainnya.
E 2	0,6	-0,78	Petugas stasiun harus terbuka kepada segala keluhan pelanggan.
E 3	0,58	-1,45	Pihak manajemen lebih menginstruksikan kesiapan petugas dalam membantu pelanggan stasiun, selain itu pihak manajemen disarankan untuk mengikut sertakan petugas yang berkaitan langsung dengan pelanggan diberikan pelatihan.

4.5.3.3 Rekomendasi Perbaikan Tingkat Manajemen

Rekomendasi perbaikan tingkat manajemen dilihat dari hasil interpretasi GAP1 dan GAP5 baik pada bagian A dan bagian B. Rekomendasi perbaikan ditingkat manajemen diringkas pada table 4.22.

Tabel 4.24 Rekomendasi Perbaikan Tingkat Manajemen

<i>Customer Need</i>	Rekomendasi Perbaikan
T1	Pihak manajemen harus melatih petugas loket bekerja secara cekatan atau melakukan penambahan loket pembelian
T2	Pengadaan kursi dalam peron
T3	Pihak manajemen harus menginstruksikan kepada petugas keamanan untuk meningkatkan keamanan stasiun.
T5	Renovasi toilet dan memperhatikan jadwal pembersihan rutin toilet
T6	Mengadakan penertiban lahan parkir
T7	Mengadakan peninjauan ulang mengenai kenyamanan ruang tunggu
T8	Pihak manajemen lebih meningkatkan lagi ekspektasinya terhadap kenyamanan ruang CS.
REL1	Pihak manajemen meninjau kembali alur pembatalan atau pergantian jadwal pemberangkatan.
REL2	Pihak manajemen sebaiknya meninjau ulang alur pembelian, pemesanan dan penukaran tiket, atau pembuatan spanduk alur tersebut
REL3	Pihak manajemen harus ada sarana untuk mempromosikan persyaratan pembelian tiket kepada pelanggan, baik media online ataupun lainnya
REL4	Pihak manajemen menginstruksikan petugas stasiun lebih sigap melayani kebutuhan pelanggan
REL5	Mengadakan LCD untuk info jadwal kedatangan dan keberangkatan ataupun papan pengumuman
RES1	Pihak manajemen perlu memberi pelatihan kepada petugas tiket dan memberikan instruksi mengenai kecepatan pelayanan pelanggan
RES2	Pihak manajemen perlu menginstruksikan peningkatan kecepatan pelayanan pada loket.
RES3	Pihak manajemen perlu menginstruksikan peningkatan kecepatan pelayanan pada CS.
RES5	Pihak manajemen perlu mengadakan sosialisasi mengenai pembelian tiket bisa dilakukan diluar stasiun seperti Alfamart, Indomart, dan ATM
A1	Pihak manajemen perlu memberi pelatihan kepada petugas tiket dan memberikan instruksi mengenai keramahan kepada pelanggan
A2	Menginstruksikan kepada staff keamanan agar berperilaku sopan, ramah dan rapi
A3	Meningkatkan rasa aman pelanggan Stasiun Kota Baru Malang
A4	Meningkatkan jaminan perjalanan pelanggan stasiun dengan cara perbaikan kereta dan rel secara <i>continue</i>
E1	Sarana untuk mempromosikan promo tiket kepada pelanggan, baik media online atau lainnya
E3	Pihak manajemen lebih menginstruksikan kesiapan petugas dalam membantu pelanggan stasiun

4.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Di bawah ini adalah penjelasan IPA perbagian.

4.6.1 Importance Performance Analysis (IPA) Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

Berikut adalah rekap data 100 responden yang telah diambil di Stasiun Kota Baru Malang bagian A :

1. Kepuasan

Rekap data disajikan pada Tabel 4.25.

Tabel 4.25 Rekap Data Kepuasan Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

<i>Customer Need</i>	1	2	3	4	5	\bar{x}
T 1	1	12	42	45		3.31
T 2	81	19				1.19
T 3	1	10	15	36	38	4
T 4			50	43	7	3.57
T 5		30	46	17	7	3.01
T 6	1	52	45	2		2.48
T 7		36	39	24	1	2.9
T 8			36	46	18	3.82
T 9	40	32	17	7	4	2.03
REL 1	3	11	39	22	25	3.55
REL 2	9	13	28	18	32	3.51
REL 3		1	17	34	48	4.29
REL 4	6	12	29	26	27	3.56
REL 5		5	18	31	46	4.18
REL 6	5	23	33	23	16	3.22
RES 1	1	32	40	19	8	3.01
RES 2	3	19	28	35	15	3.4
RES 3		11	31	28	30	3.77
RES 4			4	42	54	4.5
RES 5	13	9	12	28	38	3.69
A 1	2	37	45	16		2.75
A 2	1	38	49	12		2.72
A 3		1	30	34	35	4.03
A 4		12	30	40	18	3.64
E 1	38	39	19	3	1	1.9
E 2			30	35	35	4.05
E 3			19	36	45	4.26

2. Kepentingan

Rekapan data disajikan pada Tabel 4.26.

Tabel 4.26 Rekapan Data Kepuasan Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

<i>Customer Need</i>	1	2	3	4	5	\bar{x}
T 1	1	12	16	1	70	4.27
T 2	11	15	4	19	51	3.84
T 3	1	10	15	4	70	4.32
T 4			13	38	49	4.36
T 5		12		44	44	4.2
T 6	1	18	9	2	70	4.22
T 7		6	20	36	38	4.06
T 8			18	30	52	4.34
T 9			22	41	37	4.15
REL 1	3	11	16	27	43	3.96
REL 2	9	13	8		70	4.09
REL 3	1	13		35	51	4.22
REL 4	6	12	12	17	53	3.99
REL 5		5	18	7	70	4.42
REL 6	5	15	10	22	48	3.93
RES 1	1	12	13	32	42	4.02
RES 2	3	11	14	29	43	3.98
RES 3		11	18	22	49	4.09
RES 4	22	42	10	15	11	2.51
RES 5	13	9	7	27	44	3.8
A 1	2	9	19	27	43	4
A 2	1	8	20	31	40	4.01
A 3			5	38	57	4.52
A 4			7	22	71	4.64
E 1		6	17	7	70	4.41
E 2			9	42	49	4.4
E 3		2	20	39	39	4.15

3. Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) Stasiun Kota Baru Malang bagian A

Diagram IPA bagian A pada Gambar 4.3 didapatkan dari rata-rata (\bar{x}) kepuasan dan kepentingan 100 responden, dengan *importance scale* (kepentingan) sebagai sumbu x dan *performance scale* (kepuasan) sebagai sumbu y. Pada kuadran I nilai *importance scale* relative tinggi sedangkan pada nilai *performance scale* rendah, yang termasuk pada kuadran ini adalah E1, T1, T5, T6, T9, pemenuhan *customer need* pada kuadran ini akan mendatangkan keuntungan yang besar bagi pihak manajemen. Pada kuadran II nilai *importance scale* tinggi dan pada nilai

performance scale tinggi, yang termasuk pada kuadran ini adalah T3, T4, T8, E2, E3, A3, A4, REL3, REL5 pemenuhan *customer need* ini akan mendatangkan kepuasan bagi pelanggan namun dibutuhkan pengorbanan yang tinggi dari pihak manajemen.

Pada kuadran III nilai *importance scale* rendah dan pada nilai *performance scale* rendah, yang termasuk pada kuadran ini adalah A2, A1, T7, RES1, REL6, pemenuhan *customer need* ini tidak akan mendatangkan kepuasan yang signifikan bagi pelanggan. Pada kuadran IV nilai *importance scale* rendah tetapi pada nilai *performance scale* tinggi, yang termasuk pada kuadran ini adalah RES2, RES3, RES5, REL1, REL2, REL4 pemenuhan *customer need* ini cenderung mengakibatkan kerugian bagi pihak manajemen.

4.6.2 Importance Performance Analysis (IPA) Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

Berikut adalah rekapan data 100 responden yang telah diambil di Stasiun Kota Baru Malang bagian B :

1. Kepuasan

Rekapan data disajikan pada Tabel 4.27.

Tabel 4.27 Rekapan Data Kepuasan Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

<i>Customer Need</i>	1	2	3	4	5	\bar{x}
T 1	1	32	47	20		2.86
T 2	19	49	28	4		2.17
T 3			47	32	21	3.74
T 4	3	11	44	42		3.25
T 5	1	39	35	25		2.84
T 6	20	26	48		6	2.46
T 7	21	51	27	1		2.08
T 8			35	52	13	3.78
T 9	38	37	17	8		1.95
REL 1	1	18	39	42		3.22
REL 2		6	57	22	15	3.46
REL 3			26	50	24	3.98
REL 4	3	11	50	36		3.19
REL 5		18	44	31	7	3.27
REL 6		1	13	52	34	4.19
RES 1	6	43	51			2.45
RES 2	1	20	27	37	15	3.45
RES 3	3	11	27	29	30	3.72
RES 4		1	11	39	49	4.36

<i>Customer Need</i>	1	2	3	4	5	\bar{x}
RES 5	27	56	17			1.9
A 1		34	43	23		2.89
A 2		31	42	20	7	3.03
A 3	6	23	32	28	11	3.15
A 4	1	25	33	31	10	3.24
E 1	1	19	17	28	35	3.77
E 2	13	15	30	21	21	3.22
E 3	16	26	33	15	10	2.77

2. Kepentingan

Rekapan data disajikan pada Tabel 4.28.

Tabel 4.28 Rekapan Data Kepuasan Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

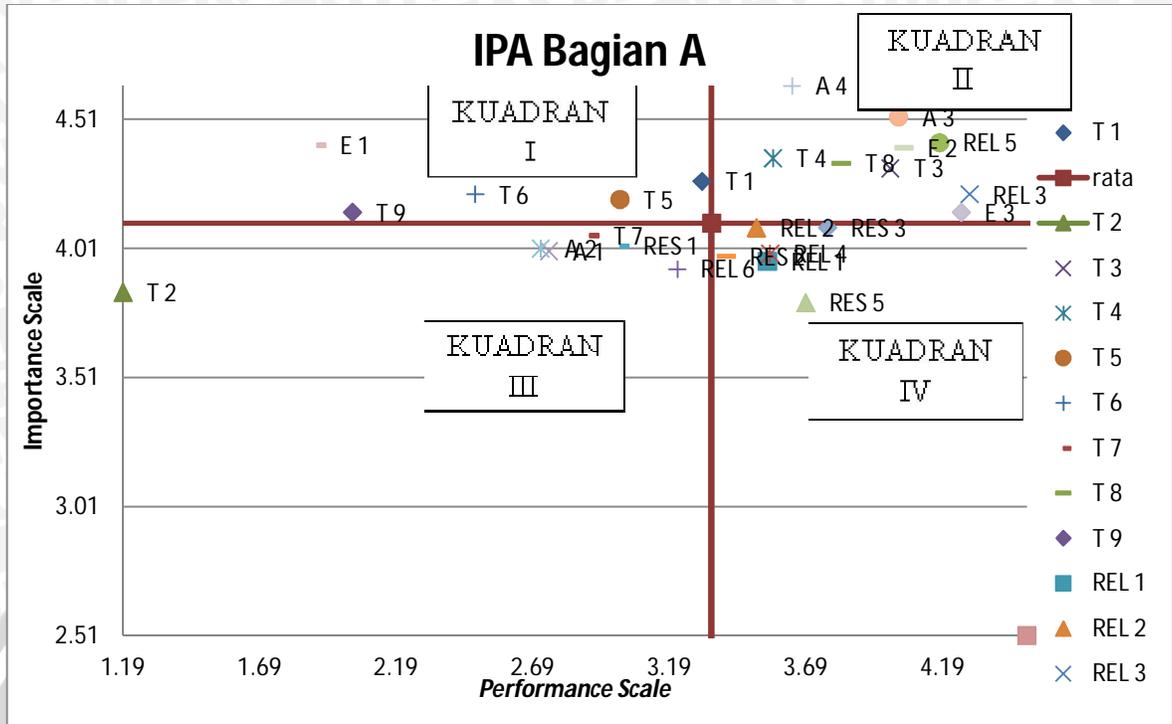
<i>Customer Need</i>	1	2	3	4	5	\bar{x}
T 1	2	9	19	27	43	4
T 2			3	35	62	4.59
T 3		5	18	45	32	4.04
T 4		8	17	46	29	3.96
T 5		11	41	33	15	3.52
T 6		11	18	29	42	4.02
T 7			12	29	59	4.47
T 8		5	28	21	46	4.08
T 9		7	27	25	41	4
REL 1			12	38	50	4.38
REL 2			9	47	44	4.35
REL 3			20	8	72	4.52
REL 4			12	40	48	4.36
REL 5			11	41	48	4.37
REL 6			10	12	78	4.68
RES 1	1	8	20	27	44	4.05
RES 2	1	10	19	27	43	4.01
RES 3	8	9	13	21	49	3.94
RES 4	11	15	36	33	5	3.06
RES 5			13	43	44	4.31
A 1	2	9	19	35	35	3.92
A 2	9	13	8	33	37	3.76
A 3			7	22	71	4.64
A 4	1	8	20	1	70	4.31
E 1	5	15	10		70	4.15
E 2	1	10	25	22	42	3.94
E 3		1	21	33	45	4.22

3. Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) Stasiun Kota Baru Malang bagian B

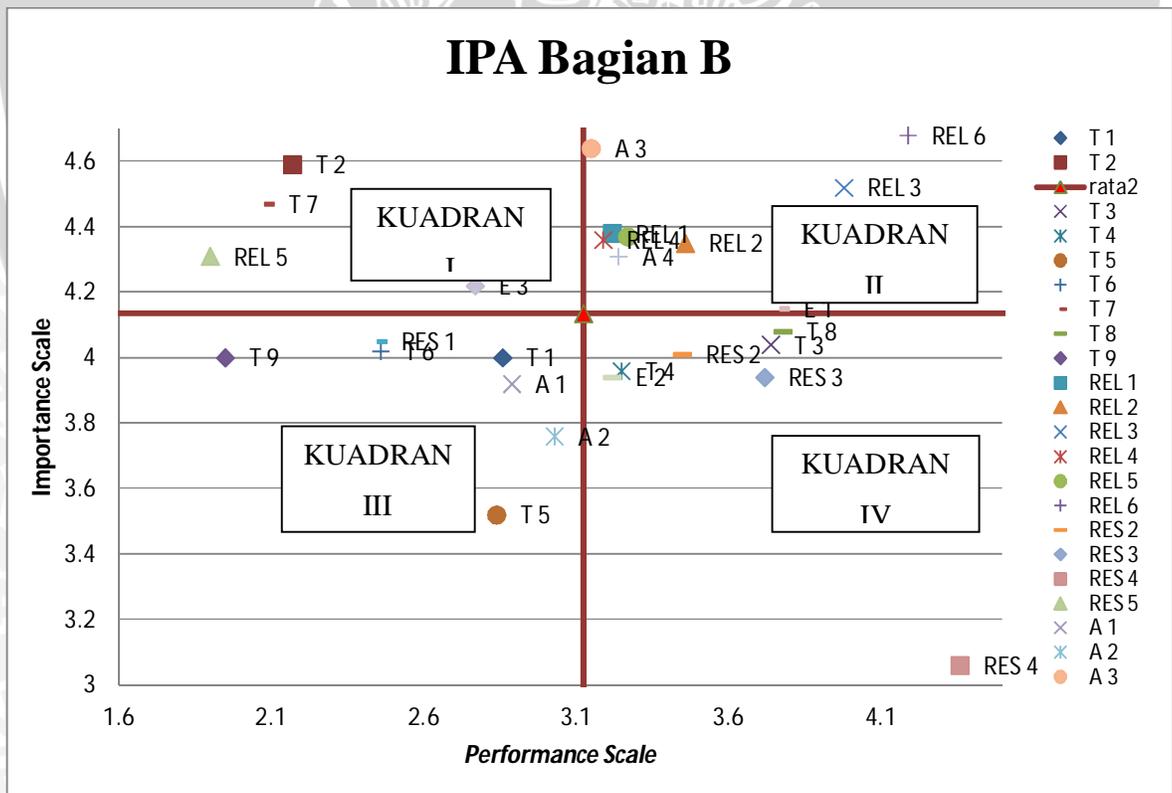
Diagram IPA bagian B pada Gambar 4.4 didapatkan dari rata-rata (\bar{x}) kepuasan dan kepentingan 100 responden, dengan *importance scale* (harapan) sebagai sumbu x dan *performance scale* (kepuasan) sebagai sumbu y.

Pada kuadran I nilai *importance scale* tinggi sedangkan pada nilai *performance scale* rendah, yang termasuk pada kuadran ini adalah T2, T7, RES5, E3 pemenuhan *customer need* pada kuadran ini akan mendatangkan keuntungan yang besar bagi pihak manajemen. Pada kuadran II nilai *importance scale* tinggi dan pada nilai *performance scale* tinggi, yang termasuk pada kuadran ini adalah REL1, REL2, REL3, REL4, REL6, A3, A4, E1 pemenuhan *customer need* ini akan mendatangkan kepuasan bagi pelanggan namun dibutuhkan pengorbanan yang tinggi dari pihak manajemen.

Pada kuadran III nilai *importance scale* rendah dan pada nilai *performance scale* rendah, yang termasuk pada kuadran ini adalah T1, T5, T6, T9, A1, A2, RES1 pemenuhan *customer need* ini tidak akan mendatangkan kepuasan yang signifikan bagi pelanggan. Pada kuadran IV nilai *importance scale* rendah tetapi pada nilai *performance scale* tinggi, yang termasuk pada kuadran ini adalah T3, T4, T8, RES2, RES3, E2 pemenuhan *customer need* ini cenderung mengakibatkan kerugian bagi pihak manajemen.



Gambar 4.4 IPA Stasiun Kota Baru Malang Bagian A



Gambar 4.5 IPA Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

4.7 Penyusunan Prioritas Perbaikan

Penyusunan prioritas ini didapatkan dari Kuadran 1 IPA karena jika dilakukan perbaikan akan mendapatkan keuntungan yang lebih besar (nilai *importance scale* tinggi). *Customer need* yang ada di kuadran I diintegrasikan dengan perhitungan SERVQUAL yang sudah diurutkan berdasarkan nilai GAP 5 terkecil sampai terbesar. Nilai terkecil dari SERVQUAL ini menandakan kepuasan kecil dan harapan yang besar yang berarti perlunya diadakan perbaikan secepat mungkin.

4.7.1 Penyusunan Prioritas Perbaikan Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

Untuk perbaikan Stasiun Kota Baru Malang Bagian A menurut *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan 5 *Customer Need* yang memiliki nilai *importance scale* tinggi namun nilai *performance scale* rendah. Sedangkan untuk penyusunan prioritasnya didapatkan dari nilai GAP 5 yang telah diurutkan. Prioritas perbaikan bagian A disajikan pada Tabel 4.27.

Tabel 4.29 Prioritas Perbaikan Bagian A

Prioritas	Kode <i>Customer Need</i>	<i>Customer Need</i>	Nilai GAP 5
1	E1	Pemberitahuan promo tiket kepada pelanggan KA	-2,51
2	T9	Adanya petunjuk alur pembelian, pemesanan, pembatalan dan penukaran tiket	-2,12
3	T6	Tempat parkir bagi pengantar/penjemput distasiun Kota Baru	-1,74
4	T5	Kebersihan toilet St Kota Baru Malang	-1,29
5	T1	Counter pembelian memadai	-1

4.7.2 Penyusunan Prioritas Perbaikan Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

Untuk perbaikan Stasiun Kota Baru Malang Bagian B menurut *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan 4 *Customer Need* yang memiliki nilai *importance scale* tinggi namun nilai *performance scale* rendah. Sedangkan untuk penyusunan prioritasnya didapatkan dari nilai GAP 5 yang telah diurutkan. Prioritas perbaikan bagian B disajikan pada Tabel 4.28.

Tabel 4.30 Prioritas Perbaikan Bagian B

Prioritas	Kode <i>Customer Need</i>	<i>Customer Need</i>	Nilai GAP 5
1	REL5	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan	-2,4
2	T7	Kenyamanan Ruang Tunggu	-2,39

Prioritas	Kode <i>Customer Need</i>	<i>Customer Need</i>	Nilai GAP 5
3	T2	Pengadaan kursi di dalam peron	-2,26
4	E3	Petugas dalam Stasiun sigap membantu pelanggan secara cepat dan tepat	-1,45

4.8 Rekomendasi Perbaikan Stasiun Kota Baru Malang

Peneliti memberikan rekomendasi perbaikan untuk Stasiun Kota Baru Malang. Dari rekomendasi tersebut nantinya akan dipilih sesuai nilai ROI yang lebih besar.

4.8.1 Rekomendasi Perbaikan untuk *Customer Need T1*

Customer need untuk T1 adalah counter pembelian memadai. Peneliti menyarankan 2 rekomendasi perbaikan. Rekomendasi satu adalah pelatihan petugas yang bersangkutan langsung dengan pelanggan, seperti petugas loket, CS, dan keamanan (satpam). Dengan adanya pelatihan ini diharapkan ada peningkatan pelayanan stasiun. Dengan adanya pelatihan ini *Customer need* yang lain akan ada perbaikan sesuai keinginan pelanggan, *customer need* lainnya adalah Rel4, Res1, Res2, Res3, A1, A2, dan E3. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi satu sebesar Rp 16.500.000,00.

Rekomendasi dua yang diberikan oleh peneliti adalah penambahan petugas loket dan pembelian *computer*. *Customer need* yang terpengaruh adalah pelayanan pembelian serta penukaran tiket cepat (Res1 dan Res2). Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi kedua sebesar Rp 38.248.800,00.

4.8.2 Rekomendasi Perbaikan untuk *Customer Need T2*

Customer need untuk T2 adalah pengadaan kursi di dalam peron. Pembelian kursi peron diperuntukkan untuk pelanggan yang sudah diperbolehkan untuk memasuki peron. Dengan demikian pelanggan tidak berdiri untuk menunggu kereta api datang. Peneliti menyarankan 2 rekomendasi perbaikan. Rekomendasi satu adalah pengadaan kursi di dalam peron untuk menunggu kedatangan kereta api. Untuk pengadaan kursi ini Pengawas Peron (PAP) bertanggung jawab untuk pengajuan proposal pembelian kursi kepada Kantor Pusat DAOP 8. *Customer need* yang terpengaruh positif adalah T7, karena dengan demikian setelah peron dibuka maka pelanggan tidak menunggu di ruang tunggu tetapi masuk ke dalam peron yang sudah ada kursinya. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi satu sebesar Rp 6.600.000,00.

Rekomendasi dua yang diberikan oleh peneliti adalah pembuatan kursi permanen di dalam peron. *Customer need* yang terpengaruh positif sama dengan rekomendasi satu. Untuk pengadaan kursi permanen ini Pengawas Peron (PAP) bertanggung jawab untuk pengajuan proposal pembelian kursi kepada Kantor Pusat DAOP 8. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi satu sebesar Rp 6.000.000,00.

4.8.3 Rekomendasi Perbaikan untuk *Customer Need* T5

Customer need untuk T5 adalah kebersihan toilet St Kota Baru Malang. Peneliti menyarankan 2 rekomendasi perbaikan. Rekomendasi satu adalah jadwal rutin membersihkan toilet di stasiun, yang bertanggung jawab untuk rekomendasi ini adalah Sub.Urusan Pelayanan Stasiun untuk memberikan jadwal rutin pada *office boy*. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi satu sebesar Rp 0,- karena pihak stasiun tidak ada penambahan biaya yang dikeluarkan.

Rekomendasi kedua yang disarankan oleh peneliti adalah renovasi toilet. Sub. Urusan Pelayan Stasiun adalah yang bertanggung jawab terhadap pembuatan proposal renovasi toilet kepada Manajemen Asset Kantor Pusat DAOP 8. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi kedua sebesar Rp 6.000.000,00.

4.8.4 Rekomendasi Perbaikan untuk *Customer Need* T6

Customer need untuk T6 adalah adanya tempat parkir bagi pengantar/penjemput distasiun Kota Baru. Tempat parkir khusus pelanggan stasiun sudah ada tetapi digunakan untuk parkir taxi dan mobil carter sehingga banyak pelanggan yang mengeluhkan kurangnya lahan parkir Stasiun Kota Baru Malang. Oleh karena itu peneliti menyarankan 1 rekomendasi perbaikan. Rekomendasinya adalah penertiban taxi dan mobil carter sepanjang Stasiun Kota Baru Malang, yang bertanggung jawab penertiban ini adalah Kamtib Stasiun. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi satu sebesar Rp 0,-

4.8.5 Rekomendasi Perbaikan untuk *Customer Need* T7

Customer need untuk T7 adalah kenyamanan ruang tunggu. Peneliti menyarankan 1 rekomendasi perbaikan. Rekomendasinya adalah menggunakan jasa ahli untuk memperbaiki ruang tunggu Stasiun Kota Baru Malang Bagian B. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi satu sebesar Rp 1.000.000,00. Untuk

perbaikan ruang tunggu stasiun ini dianggarkan sebesar Rp 50.000.000,00 oleh pihak manajemen.

4.8.6 Rekomendasi Perbaikan untuk *Customer Need* T9

Customer need untuk T9 adalah adanya petunjuk alur pembelian, pemesanan, pembatalan dan penukaran tiket. Sebenarnya untuk pembelian, pemesanan, pembatalan, dan penukaran tiket bisa dilakukan di setiap loket tempat pembelian tiket kereta. Namun banyak pelanggan yang masih bingung dan bertanya kepada petugas yang ada. Oleh karena itu peneliti menyarankan 2 rekomendasi perbaikan. Rekomendasi satu adalah pengadaan display fungsi setiap loket, untuk Stasiun Malang Kota Baru Bagian A sudah ada display di loket pembelian tiket tapi hanya berisi nama kereta api saja. Sub.Urusan Pelayanan Stasiun adalah yang bertanggung jawab dan membuat pengajuan proposal kepada manajemen asset di Kantor Pusat DAOP 8. *Customer need* yang akan terpengaruh positif dengan adanya perbaikan ini adalah Rel1 dan Rel2. Hal ini dikarenakan pelanggan bisa dengan mudah mengetahui dimana tempat untuk melakukan pembatalan atau pergantian jadwal pemberangkatan, pembelian, pemesanan serta penukaran tiket. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi satu sebesar Rp 1.500.000,00.

Rekomendasi kedua yang disarankan oleh peneliti adalah pembuatan spanduk alur pembelian, pemesanan, pembatalan dan penukaran tiket. Sub.Urusan Pelayanan Stasiun adalah yang bertanggung jawab dan membuat pengajuan proposal kepada manajemen asset di Kantor Pusat DAOP 8. *Customer need* yang akan terpengaruh positif dengan adanya perbaikan ini sama dengan rekomendasi satu yaitu Rel1 dan Rel2. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi kedua sebesar Rp 110.000,00..

4.8.7 Rekomendasi Perbaikan untuk *Customer Need* E1

Customer need untuk E1 adalah pemberitahuan promo tiket kepada pelanggan KA. Harga tiket untuk beberapa kereta api misalnya pada KA Gajayana pada setiap harinya tidak menentu. Pelanggan harus mengecek harga tiket terlebih dahulu ke bagian *customer service*. Selain itu pada hari tertentu juga ada promo tiket dengan harga yang lebih rendah. Oleh karena itu peneliti menyarankan 2 rekomendasi perbaikan. Rekomendasi satu adalah adanya media yang bisa diakses oleh pelanggan untuk mengetahui informasi terbaru yang berkaitan dengan harga tiket, promo tiket, ataupun info lainnya. Media ini bisa dengan *social network* seperti Facebook dan Twitter. *Account* ini bisa dikelola oleh pihak *customer service* untuk mengupdate info terbaru dan

menjawab pertanyaan pelanggan via *online social network*. *Customer need* yang akan terpengaruh positif dengan adanya perbaikan ini adalah Rel3, Rel5, dan Rel6. Hal ini dikarenakan pelanggan bisa menanyakan informasi persyaratan pembelian tiket, jadwal keberangkatan dan kedatangan, oleh pengecekan harga tiket bisa ditanyakan lewat *social network* yang dikelola langsung oleh pihak *official* stasiun. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun sebesar Rp 0,-

Rekomendasi kedua yang disarankan oleh peneliti adalah penyediaan papan pengumuman untuk pemberitahuan promo serta harga tiket dan info lainnya. Sub.Urusan Pelayanan Stasiun adalah yang bertanggung jawab dan membuat pengajuan proposal kepada manajemen asset di Kantor Pusat DAOP 8. *Customer need* yang akan terpengaruh positif dengan adanya perbaikan ini sama dengan rekomendasi satu yaitu Rel3, Rel5, dan Rel6. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun sebesar Rp 2.000.000,00.

4.8.8 Rekomendasi Perbaikan untuk *Customer Need* E3

Customer need untuk E3 adalah Petugas dalam Stasiun sigap membantu pelanggan secara cepat dan tepat. Peneliti menyarankan 2 rekomendasi perbaikan. Rekomendasi satu adalah pelatihan petugas yang sama dengan rekomendasi satu *customer need* T1. *Customer need* yang akan terpengaruh positif dengan adanya perbaikan ini adalah Rel4, Res1, Res2, Res3, A1, A2, dan E3. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi satu sebesar Rp 16.500.000,00.

Rekomendasi dua yang diberikan oleh peneliti adalah penambahan petugas dalam stasiun. Kamtib Stasiun bertanggung jawab untuk penambahan petugas. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi dua sebesar Rp 32.248.800,00 untuk gaji penambahan petugas.

4.8.9 Rekomendasi Perbaikan untuk *Customer Need* REL5

Customer need untuk RES5 adalah informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan. Untuk informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan untuk Stasiun Kota Baru Malang bagian A sudah ada, tetapi dibagian B belum ada sarana untuk informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api. Oleh karena itu peneliti menyarankan 1 rekomendasi perbaikan. Rekomendasinya adalah Penyediaan TV untuk jadwal keberangkatan dan kedatangan ter-update di area Stasiun Kota Baru Malang Bagian B. Sub.Urusan Pelayanan Stasiun adalah yang bertanggung jawab dan membuat pengajuan

proposal kepada manajemen asset di Kantor Pusat DAOP 8. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak stasiun untuk rekomendasi sebesar Rp 3.000.000,00.

4.9 Perhitungan Rincian Investasi

4.9.1 Perhitungan Rincian Investasi Rekomendasi Perbaikan I

Dari rincian perbaikan yang akan diimplementasikan maka peneliti akan memperkirakan rincian biaya dari setiap perbaikan yang dibutuhkan. Setelah peneliti melakukan wawancara kepada pihak manajemen didapatkan pengimplementasian perbaikan. Berikut ini adalah rincian investasi rekomendasi perbaikan I yang dibutuhkan tertera pada Tabel 4.29.

Tabel 4.31 Rincian Investasi Rekomendasi Perbaikan I

<i>Customer Need</i>	Jenis Investasi	Investsi
T2	Pembelian kursi peron 6buah x @Rp1.100.000,00	Rp 6.600.000,00
T5	Renovasi toilet 2 x @Rp 3.000.000,00	Rp 6.000.000,00
T5	Jadwal rutin pembersihan toilet	-
T6	Penertiban lahan parkir	-
T7	Tenaga ahli untuk memperbaiki ruang tunggu	Rp 1,000,000.00
T7	Estimasi perbaikan ruang tunggu	Rp 50,000,000.00
T9	Pengadaan display informasi	Rp 1.500.000,00
E1	Pembuatan <i>social network</i>	-
REL5	Pembelian TV 32"	Rp 3.000.000,00
	Pembelian 2 unit <i>computer</i> @Rp 3.000.000,00	Rp 6,000,000.00
	Jumlah Investasi	Rp 74.100.000,00

Penjelasan dari rincian biaya tersebut antara lain:

1. Update harga kursi dilakukan di salah satu pertokoan.
2. Renovasi toilet diadakan karena peneliti dan pihak manajemen menganggap toilet sudah harus direnovasi. Rp 3.000.000,00 didapatkan dari hasil estimasi untuk pergantian keramik (Rp 210.000,00) , closet (Rp 1.200.000,00), semen (Rp 120.000,00), 2 tenaga kerja selama 3hari (Rp 390.000,00), cat (Rp 400.000,00), lain lain (Rp 680.000,00).
3. Tenaga ahli ini merupakan sesuai estimasi dengan harga pemakaian jasa arsitek.
4. Estimasi perbaikan ruang tunggu dianggarkan oleh pihak manajemen dan peneliti.
5. Pembelian TV digunakan untuk informasi jadwal untuk Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

6. Pembelian 2 unit *computer* berfungsi untuk penumpang yang ingin mengecek harga tiket *online*. Dengan spesifikasi Processor Intel Core i7 3820 (3,8Ghz,C10Mb, LGA 2011)

Tabel 4.32 Rincian Biaya Rekomendasi I

<i>Customer Need</i>	Jenis Biaya	Biaya	
T1 dan E3	Pelatihan petugas		Rp 16.500.000,00
	Pelatihan kepribadian petugas loket @Rp 1.000.000,00 x 5	Rp 5,000,000.00	
	Pelatihan kepribadian petugas CS @Rp 1.000.000,00 x 4	Rp 4,000,000.00	
	Pelatihan kepribadian petugas keamanan Rp 750.000,00 x 10	Rp 7,500,000.00	
	<i>Reward</i> karyawan berupa pencantuman foto karyawan teladan @Rp 100.000 x 2		Rp 200,000.00
Jumlah Biaya			Rp 16,700,000.00

Penjelasan dari rincian biaya tersebut antara lain:

1. Perkiraan biaya pelatihan didapat dari wawancara pihak manajemen
2. Biaya reward karyawan akan dicantumkan pada papan pengumuman di stasiun dilaksanakan pada evaluasi 2 kali dalam setahun.

4.9.2 Perhitungan Rincian Investasi Rekomendasi Perbaikan II

Dari rincian perbaikan yang akan diimplementasikan maka peneliti akan memperkirakan rincian biaya dari setiap perbaikan yang dibutuhkan. Setelah peneliti melakukan wawancara kepada pihak manajemen didapatkan pengimplementasian perbaikan. Berikut ini adalah rincian investasi rekomendasi perbaikan II yang dibutuhkan tertera pada Tabel 4.30.

Tabel 4.33 Rincian Investasi Rekomendasi Perbaikan II

<i>Customer Need</i>	Jenis Investasi	Investasi
T2	Pembuatan kursi permanen dalam peron	Rp 6,000,000.00
T5	Jadwal rutin pembersihan toilet	-
T6	Penertiban lahan parkir	-
T7	Tenaga ahli untuk memperbaiki ruang tunggu	Rp 1,000,000.00
T7	Estimasi perbaikan ruang tunggu	Rp 50,000,000.00
T9	Pembuatan spanduk alur pelanggan @Rp 11.000,00 x 2m x 5m	Rp 110.000,00
E1	Penyediaan papan pengumuman beserta kaca geser	Rp 2,000,000.00

<i>Customer Need</i>	Jenis Investasi	Investasi
E1	Pembuatan <i>social network</i>	-
RES5	Pembelian TV 32"	Rp 3.000.000,00
	Pembelian 4 unit <i>computer</i> @Rp 3.000.000,00 - 2 unit <i>computer</i> untuk pengecekan tiket - 2 unit <i>computer</i> untuk penambahan petugas tiket	Rp 12.000.000,00
	Jumlah Investasi	Rp 74.110.000,00

Penjelasan dari rincian biaya tersebut antara lain:

1. Penyediaan papan pengumuman dipergunakan untuk informasi promo tiket serta jadwal kedatangan dan keberangkatan serta informasi lainnya.
2. Pembuatan spanduk berdasarkan cek harga toko.
3. Pembuatan kursi permanen menghabiskan biaya Rp 6.000.000,00 didapatkan dari estimasi biaya pihak manajemen.
4. Pembelian *computer* dengan spesifikasi Processor Intel Core i7 3820 (3,8Ghz,C10Mb, LGA 2011)

Tabel 4.34 Rincian Biaya Rekomendasi II

<i>Customer Need</i>	Rincian Biaya	Biaya
T1	Penambahan 2 tenaga kerja penjual tiket @Rp 1.343.700,00	Rp 32.248.800,00
E3	Recruitmen 2 petugas dalam stasiun @Rp 1.343.700,00	Rp 32.248.800,00
	Jumlah Biaya	Rp 64.497.600,00

Penjelasan dari rincian biaya tersebut antara lain:

1. Gaji untuk petugas tiket baru dan penambahan petugas didapatkan dari UMR kota Malang.

4.10 Perhitungan *Return On Investment*

Dari data perhitungan yang telah diperoleh diatas , dilakukan perhitungan untuk mengetahui layak atau tidaknya investasi yang diperoleh sesuai dengan rekomendasi yang disarankan, dihitung dengan 2-6 dan 2-7.

1. Rekomendasi Perbaikan I

$$ROI = \frac{\text{Gross Margin} - \text{Investment}}{\text{Investment}}$$

$$ROI = \frac{(\text{Revenue} - \text{Cost of Goods}) - \text{Investment}}{\text{Investment}}$$

$$\text{ROI} = \frac{((48.647.018.750 \times 13\%) - 16.700.000) - 74.100.000}{74.100.000}$$

$$\text{ROI} = \frac{6.324.112.438 - 16.700.000 - 74.100.000}{74.100.000} = 84,12$$

Dimana:

- a. *Revenue* adalah pendapatan dari perbaikan. Pendapatan Stasiun Kota Baru Malang pada tahun 2012 sebesar Rp 48.647.018.750,00. Dari hasil wawancara rekomendasi perbaikan yang ditawarkan kepada 100 pelanggan Stasiun Kota Baru Malang didapatkan bahwa 100 pelanggan merasa puas dengan adanya rekomendasi perbaikan yang diajukan peneliti dan 13 diantaranya bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau keluarga untuk menggunakan jasa transportasi kereta api yang ada di Stasiun Kota Baru Malang. Sehingga diasumsikan ada peningkatan jumlah pelanggan Stasiun Kota Baru Malang sebesar 13% setelah diadakan perbaikan.
- b. *Cost of Goods* adalah biaya perperiode atau pertahun yang dikeluarkan.
- c. *Investment* adalah biaya yang diinvestasikan oleh Stasiun Kota Baru Malang.

2. Rekomendasi Perbaikan II

$$\text{ROI} = \frac{\text{Gross Margin} - \text{Investment}}{\text{Investment}}$$

$$\text{ROI} = \frac{(\text{Revenue} - \text{Cost of Goods}) - \text{Investment}}{\text{Investment}}$$

$$\text{ROI} = \frac{((48.647.018.750 \times 13\%) - 64.497.600) - 74.110.000}{74.110.000}$$

$$\text{ROI} = \frac{6.324.112.438 - 64.497.600 - 74.110.000}{74.110.000} = 83,46$$

Sesuai dengan salah satu fungsi ROI guna menguji kelayakan rencana perbaikan apakah layak dilakukan atau tidak, maka dapat disimpulkan nilai ROI 84,12 untuk rekomendasi I merupakan nilai yang lebih besar dari rekomendasi II. Dengan demikian rencana perbaikan rekomendasi I yang diajukan peneliti layak untuk dilaksanakan oleh pihak manajemen dan diajukan kepada manajemen pusat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan secara menyeluruh tentang penelitian analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan customer value dan return on investment, serta saran dari penulis bertujuan untuk pengembangan pelayanan di Stasiun Kota Baru Malang.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan:

1. *Customer Need* yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pelanggan adalah:
 - a. Counter pembelian memadai (T1)
 - b. Pengadaan kursi didalam peron (T2)
 - c. Kebersihan toilet St Kota Baru Malang (T5)
 - d. Tempat parkir bagi pengantar/penjemput distasiun Kota Baru (T6)
 - e. Kenyamanan Ruang Tunggu (T7)
 - f. Adanya petunjuk alur pembelian, pemesanan, pembatalan dan penukaran tiket (T9)
 - g. Pemberitahuan promo tiket kepada pelanggan KA (E1)
 - h. Petugas dalam Stasiun sigap membantu pelanggan secara cepat dan tepat (E3)
 - i. Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan (RES5)
2. Rekomendasi perbaikan untuk *customer need* dibuat dengan 2 alternatif. Alternatif 1 memiliki nilai ROI sebesar 84,12 sedangkan untuk alternatif 2 memiliki nilai ROI sebesar 83,46 , sehingga yang dipilih adalah alternatif 1 karena memiliki nilai ROI yang tinggi. Rincian rekomendasi perbaikan alternatif 1 adalah sebagai berikut:
 - a. Untuk *customer need* T1 rekomendasi perbaikannya adalah pelatihan petugas loket.
 - b. Untuk *customer need* T2 rekomendasi perbaikannya adalah pembelian kursi peron.
 - c. Untuk *customer need* T5 rekomendasi perbaikannya adalah renovasi toilet dalam stasiun dan membuat jadwal rutin pembersihan toilet untuk OB.
 - d. Untuk *customer need* T6 rekomendasi perbaikannya adalah melakukan penertiban lahan parkir dari yang bukan pelanggan Stasiun Kota Baru Malang

- e. Untuk *customer need* T7 rekomendasi perbaikannya menggunakan jasa tenaga ahli (arsitek) untuk memperbaiki ruang tunggu dan ada estimasi dana untuk melakukan perbaikan.
- f. Untuk *customer need* T9 rekomendasi perbaikannya pengadaan display informasi.
- g. Untuk *customer need* E1 rekomendasi perbaikannya pembuatan *social network* supaya pelanggan dengan mudah mendapatkan informasi yang diinginkan berkaitan dengan harga tiket, promo tiket, ataupun info lainnya.
- h. Untuk *customer need* E3 rekomendasi perbaikannya adalah pelatihan petugas CS dan petugas keamanan.
- i. Untuk *customer need* RES5 rekomendasi perbaikannya pembelian LCD untuk menayangkan jadwal kedatangan dan keberangkatan KA.
- j. Pembelian 2 unit *computer* untuk pengecekan harga tiket *online* oleh pelanggan.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian, peneliti memiliki saran kepada pihak manajemen Stasiun Kota Baru Malang:

1. Sub Pelayanan melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan rutin setiap 3bln sekali, dimaksudkan agar Stasiun Kota Baru Malang selalu mengetahui kekurangan dan perbaikan apa saja yang harus dilakukan agar kualitas pelayanan semakin baik.
2. Penyebaran kuesionernya berkala yang akan dilakukan oleh pihak manajemen disarankan sesuai dengan tata cara yang benar dalam pengidentifikasian *customer need* agar merepresentasikan *customer need* sesungguhnya.
3. Banyak keluhan pelanggan Stasiun Kota Baru Malang kepada peneliti terhadap keramahan petugas stasiun, oleh karena itu pihak manajemen memerintahkan kepada seluruh petugas yang berkaitan langsung dengan pelanggan (satpam, petugas loket, petugas CS) untuk lebih ramah terhadap pelanggan.
4. Pihak manajemen mempunyai database yang merupakan kumpulan keluhan pelanggan yang disampaikan kepada *customer service* atau langsung kepada Kepala Stasiun.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony & Govindarajan, 2000. *Management Control System*. Nith Edition. New jersey, prentice Hall Inc.
- Umar, Husen. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kitcharoen, Krisana. 2004. *The Importance Performance Analysis of Service Quality In Administrative Departements of Private Universities In Thailand*. ABAC Journal Vol.24. No.3 September-Desember 2004.
- Kotler, Philip, 1997. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th Edition, Prentice-Hall, New Jersey.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management 11th Edition*. New Jersey: Prentice International Hall.
- Martilla, J. a, & James, J. C. 2001. *Revisiting Importance Performance Analysisi*. Journal of Marketing.
- Mulyadi, 2001. *Akuntansi Manajemen, Konsep, Manfaat, dan Rekayasa*. Yogyakarta: STIE Yayasan Keluarga Pahlawan Negara.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zethaml, V. 1990. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Quality*. *Journal of Retailing*.
- Payne, Andrian. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Yogyakarta: Andy
- Rangkuti, F. 2009. *Mengukur Efektivitas Program Promosi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saaty TL. 2001. *Decision Making With Dependence and Feedback The Analytic Network Process*. 2nd Ed. Pittsburg : RWS Publication.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Jawa Barat: CV ALFABETA.
- Sumanth, D. 1985. *Productivity Engineering and Management*. McGraw Hill Book Company.
- Sunyoto, Danang. 2009. *Uji Khi Kuadrat & Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto, J.1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Singgih, M.L. 2010. *Peningkatan Produktivitas Melalui Perbaikan Proses Untuk Meningkatkan Daya Saing*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregonius Chandra. 2005. *Service: Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andy

Umar, Husein, 2003. *Management Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.

Zeithami, Valarei A, Mary Jo Bitner. 2004. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm 3rd Ed.* New York: Mc Graw Hill.



Lampiran 1 Kuesioner Terbuka

Identitas Responden

Nama :

1. FASILITAS

a. Menurut anda fasilitas apakah yang **baik** di Stasiun Kota Baru Malang?

1)

.....

2)

.....

b. Menurut anda fasilitas apa yang **perlu diperbaiki** di Stasiun Kota Baru Malang?

1)

.....

2)

.....

c. **Usulan perbaikan** fasilitas apa yang anda usulkan kepada Stasiun Kota Baru Malang?

1)

.....

2)

.....

2. PROSEDUR /JENIS PROSEDUR

a. Menurut anda prosedur/jenis prosedur apakah yang **baik** di Stasiun Kota Baru?

1)

.....

2)

.....

b. Menurut anda prosedur/jenis prosedur apa yang **perlu diperbaiki** di Stasiun Kota Baru Malang?

1)

.....

2)

.....

c. **Usulan perbaikan** prosedur/jenis prosedur apa yang anda usulkan kepada Stasiun Kota Baru Malang?

1)

.....



2)
.....

3. PELAYANAN

a. Menurut anda pelayanan apakah yang **baik** di Stasiun Kota Baru Malang?

1)
.....

2)
.....

b. Menurut anda pelayanan apa yang **perlu diperbaiki** di Stasiun Kota Baru Malang?

1)
.....

2)
.....

c. **Usulan perbaikan** pelayanan apa yang anda usulkan kepada Stasiun Kota Baru Malang?

1)
.....

2)
.....

4. JAMINAN

a. Menurut anda jaminan apakah yang **baik** di Stasiun Kota Baru Malang?

1)
.....

2)
.....

b. Menurut anda jaminan apa yang **perlu diperbaiki** di Stasiun Kota Baru Malang dan?

1)
.....

2)
.....

c. **Usulan perbaikan** jaminan apa yang anda usulkan kepada Stasiun Kota Baru Malang?

1)
.....

2)
.....

5. PROGRAM PELAYANAN PELANGGAN EKSEKUTIF



a. Menurut anda program pelayanan pelanggan eksekutif apakah yang **baik** di Stasiun Kota Baru Malang?

1)

.....

2)

.....

b. Menurut anda program pelayanan pelanggan eksekutif apa yang **perlu diperbaiki** di Stasiun Kota Baru Malang?

1)

.....

2)

.....

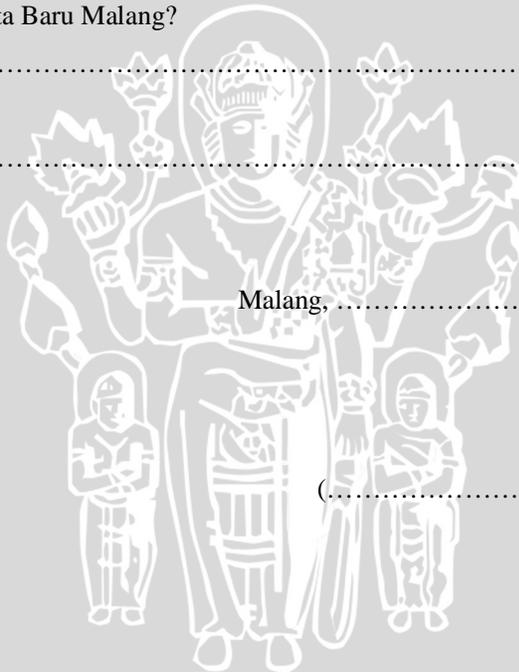
c. **Usulan perbaikan** program pelayanan pelanggan eksekutif apa yang anda usulkan kepada Stasiun Kota Baru Malang?

1)

.....

2)

.....



Malang,

(.....)



Lampiran 2 Rekap Pengisian Responden Untuk Kuesioner Terbuka

KETERANGAN	BAIK	PERLU DIPERBAIKI	USULAN PERBAIKAN
Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peron bersih 2. Ruang tunggu CS nyaman 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbanyak tempat mengantri 2. Perbanyak petugas keamanan 3. Petugas tiket ditambah 4. Kamar mandi stasiun dirawat 5. Parkiran di stasiun sangat minim dan banyak carteran mobil sedangkan penjemput tdk bisa memarkir. 6. Ruang tunggu KA tidak nyaman 7. Ada ruang tunggu 8. Kurangnya petunjuk alur pemesanan tiket di stasiun 9. Peron tidak disediakan kursi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toilet diperbanyak 2. Jadwal membersihkan Kamar mandi jelas 3. Pemberian AC di ruang tunggu 4. Loket pembelian dan penukaran tiket Online dipisahkan 5. Formulir pemesanan diberi petunjuk 6. Jumlah petugas loket ditambah 7. Penambahan kursi di peron
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi jadwal keberangkatan 2. Pelayanan tiket yang harus sesuai dengan KTP 3. Kemudahan pemesanan tiket indomart 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem ticketing 2. Tidak ada petunjuk tentang syarat-syarat membeli tiket 3. Penukaran tiket masih bingung 4. Pelayanan saat pembelian tiket 5. Informasi penggantian jadwal keberangkatan 6. Informasi jadwal yang kurang sesuai 7. Harga tidak bisa dicek langsung 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbanyak server ticketing 2. Ada petunjuk syarat pembelian dan penukaran tiket 3. Penginformasian penggunaan KTP 4. Informasi prosedur pembatalan/pergantian keberangkatan tidak jelas 5. Pembelian tiket diluar stasiun bisa memakai debit/kredit card 6. Pelatihan untuk CS 7. Informasi jadwal kereta disesuaikan
Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masuk peron hanya penumpang saja sehingga meminimalisir kejahatan 2. Pembelian tiket minim calo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan CS yang kurang ramah 2. Petugas loket dan security tidak ramah 3. Kecepatan pembelian tiket 4. Pelayanan penukaran tiket dipercepat 5. Keluhan via telepon 6. Petugas satpam dalam peron kurang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satpam tidak ramah 2. Training pegawai 3. Selalu memperhatikan keluhan pelanggan

KETERANGAN	BAIK	PERLU DIPERBAIKI	USULAN PERBAIKAN
		tanggap jika ada pelanggan yang kesusahan	
Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kembalinya 75% uang dari harga tiket jika cancel 2. Keamanan 3. Pelayanan CS 4. Pegawai KA baik dan ramah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbanyak petugas keamanan di stasiun 2. Petugas stasiun ramah 3. Kebersihan dalam kereta dan stasiun 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kesehatan (kotak P3K) 2. Penambahan jumlah petugas keamanan 3. Ada asuransi kecelakaan 4. Jaminan pemberian pelayanan yang baik
Program Pelayanan Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelian tiket bisa melalui ATM, indomart 2. Pembelian sudah bisa dibeli jauh hari 3. Kemudahan complain 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu tidak nyaman eksekutif 2. Informasi mengenai pembelian tiket diluar stasiun 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi terus menerus 2. Kotak saran dan kuesioner oleh PT KAI 3. Ada SMS promo kepada pelanggan 4. Potongan tiket 5. Harga tiket dapat dicek secara OL 6. Diadakan WIFI 7. Pengadaan ruang tunggu yang nyaman

Lampiran 3 Interpretasi Kebutuhan Pelanggan

Pernyataan Pelanggan	Interpretasi Kebutuhan
Memperbanyak loket pembelian tiket	a. Counter pembelian tiket yang memadai (tidak membuat antri yang berkepanjangan) b. Petugas melayani secara cekatan
Memperbanyak petugas keamanan	a. Petugas keamanan yang memadai sehingga jaminan keamanan dapat terlaksana dengan baik
Lebih merawat kebersihan Stasiun Kota Baru Malang	a. Kebersihan toilet stasiun b. Kebersihan peron Stasiun Kota Malang c. Jumlah toilet yang mencukupi dengan jumlah pengunjung stasiun
Parkiran stasiun yang minim	a. Tempat parkir bagi pengantar/penjemput distasiun Kota Baru
Ruang tunggu & CS tidak nyaman	a. Kenyamanan ruang tunggu b. Kenyamanan ruang tunggu CS
Pemberian AC diruang tunggu	a. Kenyamanan ruang tunggu b. Kesesuaian AC diruang tunggu
Letak formulir pemesanan diberikan petunjuk	a. Memberi petunjuk letak formulir pemesanan yang mudah di lihat penumpang
Kurangnya petunjuk alur pemesanan tiket di stasiun	a. Adanya alur cara pemesanan, penukaran, pembelian tiket
Peron tidak disediakan kursi	a. Penyediaan kursi di peron (dikarenakan pengunjung diperbolehkan masuk didalam peron 1 jam sebelum keberangkatan.)
Memperbanyak toilet	a. Memperbanyak toilet
Loket pembelian dan penukaran online dipisahkan	a. Memisahkan pembelian serta penukaran tiket online
Sistem ticketing perlu diperbaiki	a. Sistem ticketing dibuat lebih mudah
Tidak ada petunjuk tentang syarat-syarat membeli tiket	a. Adanya informasi/penjelasan cara pembelian tiket b. Sistem ticketing dibuat lebih mudah
Pelayanan saat membeli tiket perlu diperbaiki	a. Petugas stasiun melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan
Informasi jadwal yang kurang sesuai	a. Memberikan informasi jadwal keberangkatan yang update
Harga tidak bisa dicek langsung	a. Harga bisa dicek secara online melalui akses internet
Kecepatan dan keramahan pelayanan tiket dan CS yang kurang	a. Mempercepat pelayanan tiket dan CS b. Pelayanan yang ramah
Keluhan via call center	a. Keluhan via call center yang baik dan cepat
Jaminan Keamanan	a. Jaminan keamanan
Keramahan petugas Stasiun	a. Menjamin keramahan petugas kepada penumpang
Jaminan keselamatan dan kesehatan	a. Memberikan jaminan keselamatan (Asuransi) b. Memberikan jaminan kesehatan
Penambahan loket pembelian tiket	a. Mempercepat pelayanan pembelian tiket
Kotak saran dan kuesioner oleh PT	a. Pengadaan kuesioner KAI dan kotak saran

Pernyataan Pelanggan	Interpretasi Kebutuhan
KAI	
Ada SMS Promo tiket	a. Pengadaan SMS promo



Lampiran 4
Kuesioner Tertutup

Kepada,
Yth. Pelanggan Kereta Api Gajayana

Dengan hormat,

Sehubungan dengan dilakukannya penelitian Tugas Akhir yang dilakukan oleh mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya Malang dengan Judul **“Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Analisis *Customer Value* dan *Return On Investment*”**. Dimohon dengan kerendahan hati untuk berpartisipasi dalam pengambilan data dengan mengisi kuesioner pada halaman selanjutnya. Petunjuk dalam pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Pengisian kuesioner demografi (Menjawab dengan memberi tanda centang pada letak yang disediakan).
2. Pengisian Kuesioner harapan dan Kepuasan Pelanggan dengan keterangan sebagai berikut :

Skala Tingkat Kepuasan:

Nilai 1 : Tidak Puas

Nilai 2 : Kurang Puas

Nilai 3 : Cukup Puas

Nilai 4 : Puas

Nilai 5 : Sangat Puas

Skala Tingkat Harapan:

Nilai 1 : Tidak Berharap

Nilai 2 : Kurang Berharap

Nilai 3 : Cukup Berharap

Nilai 4 : Berharap

Nilai 5 : Sangat Berharap

Diharapkan nantinya data yang saudara/saudari berikan akan berguna dalam penyusunan strategi / rekomendasi perbaikan pada pelayanan pelanggan PT. Kereta Api Indonesi Stasiun Kota Baru Malang.

Atas Kesediaannya dan partisipasi saudara/i dalam pengambilan data ini, kami ucapkan terima kasih.

Atribut atribut yang digunakan dalam pengambilan data :

NO	Kode Atribut	Atribut Kualitas	Tingkat Kepuasan					Tingkat Harapan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	T1	Counter pembelian memadai										
2	T2	Pengadaan kursi di dalam peron										
3	T3	Petugas keamanan di stasiun Kota Baru Malang yang memadai sehingga jaminan keamanan dapat terlaksana dengan baik										
4	T4	Kebersihan peron Stasiun Kota Baru Malang										
5	T5	Kebersihan toilet St Kota Baru Malang										
6	T6	Tempat parkir bagi pengantar/penjemput distasiun Kota Baru										
7	T7	Kenyamanan Ruang Tunggu										
8	T8	Kenyamanan ruang CS										
9	T9	Adanya petunjuk alur pembelian, pemesanan, pembatalan dan penukaran tiket										
10	Rel1	Alur pembatalan atau pergantian jadwal pemberangkatan yang mudah										
11	Rel2	Alur pembelian, pemesanan dan penukaran tiket yang mudah										
12	Rel3	Informasi persyaratan pembelian tiket										
13	Rel4	Petugas stasiun melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan										
14	Rel5	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan										
15	Rel6	Kemudahan pengecekan harga tiket										

NO	Kode Atribut	Atribut Kualitas	Tingkat Kepuasan					Tingkat Harapan					
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
16	Res1	Pelayanan pembelian tiket cepat											
17	Res2	Pelayanan penukaran/pembatalan keberangkatan tiket cepat											
18	Res3	Pelayanan CS cepat											
19	Res4	Penanganan keluhan via call center yang cepat											
20	Res5	Kemudahan pembelian tiket di luar stasiun											
21	A1	Petugas tiket ramah											
22	A2	Petugas security di stasiun yang sopan, ramah, dan rapi											
23	A3	Jaminan keamanan di dalam Stasiun Kota Baru Malang											
24	A4	Jaminan perjalanan (keselamatan dan kesehatan)											
25	E1	Pemberitahuan promo tiket kepada pelanggan KA											
26	E2	Penyampaian keluhan yang mudah											
27	E3	Petugas dalam Stasiun sigap membantu pelanggan secara cepat dan tepat											

Lampiran 5 Rekapitan Penyebaran Pertama Kepuasan Stasiun Kota Baru Malang Bagian

A

HARAPAN																												
PERTANYAAN																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
RESPONDEN	1	3	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	2	5	3	
	2	3	1	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	
	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	2	3	4	2	4	2	1	3	3	5	3	2	3	4	4	2	4	3
	4	3	2	3	3	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	5	3	3	4	3	
	5	3	2	3	3	3	2	4	5	5	3	3	5	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3
	6	3	1	3	4	4	2	3	3	5	3	1	5	3	3	2	1	3	2	4	2	2	2	4	3	3	3	3
	7	2	1	4	5	4	2	3	3	5	3	1	4	2	4	2	2	3	3	4	2	2	2	5	5	3	5	4
	8	4	2	4	5	4	3	3	5	5	3	2	5	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4
	9	4	3	2	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	2
	10	2	1	3	4	5	2	3	5	5	3	1	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3
	11	3	1	3	3	3	2	3	4	5	3	2	5	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3
	12	2	1	3	4	5	2	4	4	5	3	1	3	2	3	3	3	4	2	4	3	1	4	2	4	3	3	3
	13	4	1	3	5	5	4	4	5	5	2	3	4	3	4	3	3	5	3	4	1	2	3	4	5	2	4	3
	14	3	1	2	3	3	2	2	4	5	3	1	3	2	2	1	2	2	3	4	1	1	4	3	5	3	4	2
	15	4	3	4	5	4	4	3	5	5	3	3	3	2	5	2	3	2	3	5	3	3	4	4	5	3	3	4
	16	4	1	2	3	4	3	3	4	5	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	3	2	4	3	3	3	2
	17	3	1	2	3	5	3	3	4	5	3	3	4	3	3	2	3	2	4	5	3	3	3	3	3	3	5	2
	18	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	1	4	3	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
	19	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	3	5	3	3	1	3	3	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3
	20	3	2	2	4	4	2	3	4	4	2	1	3	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3	5	3	2	3	2
	21	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	1	4	2	2	4	3	3	3	3	5	3	5	3
	22	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	1	3	1	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3
	23	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	4	4	5	3	3	4
	24	2	2	4	3	3	2	2	5	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4
	25	1	1	3	4	3	2	2	3	4	2	2	3	3	5	2	2	2	3	5	3	3	2	3	4	2	3	3
	26	2	2	3	5	4	3	3	4	5	2	3	5	3	4	2	3	3	3	5	4	4	3	4	4	2	5	3
	27	1	1	2	3	3	2	3	3	4	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2
	28	1	1	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	1	3	2	2	3	1	2	1	3	4	2	3	2
	29	3	2	3	3	4	3	2	3	4	2	2	4	1	3	3	1	2	2	4	2	2	3	4	2	4	3	2
	30	1	1	2	3	3	2	2	5	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	4	1	2	2	3	3	2	3	2



Lampiran 6 Rekanan Penyebaran Pertama Harapan Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

HARAPAN																												
PERTANYAAN																												
RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
	1	3	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	2	5	3
	2	3	1	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	5	3	2	3	3
	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	2	3	4	2	4	2	1	3	3	5	3	2	3	4	4	2	4	3
	4	3	2	3	3	5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	5	3	3	4	3
	5	3	2	3	3	3	2	4	5	5	3	3	5	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3
	6	3	1	3	4	4	2	3	3	5	3	1	5	3	3	2	1	3	2	4	2	2	2	4	3	3	3	3
	7	2	1	4	5	4	2	3	3	5	3	1	4	2	4	2	2	3	3	4	2	2	2	5	5	3	5	4
	8	4	2	4	5	4	3	3	5	5	3	2	5	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4
	9	4	3	2	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	2
	10	2	1	3	4	5	2	3	5	5	3	1	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3
	11	3	1	3	3	3	2	3	4	5	3	2	5	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3
	12	2	1	3	4	5	2	4	4	5	3	1	3	2	3	3	3	4	2	4	3	1	4	2	4	3	3	3
	13	4	1	3	5	5	4	4	5	5	2	3	4	3	4	3	3	5	3	4	1	2	3	4	5	2	4	3
	14	3	1	2	3	3	2	2	4	5	3	1	3	2	2	1	2	2	3	4	1	1	4	3	5	3	4	2
	15	4	3	4	5	4	4	3	5	5	3	3	3	2	5	2	3	2	3	5	3	3	4	4	5	3	3	4
	16	4	1	2	3	4	3	3	4	5	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	3	2	4	3	3	3	2
	17	3	1	2	3	5	3	3	4	5	3	3	4	3	3	2	3	2	4	5	3	3	3	3	3	3	5	2
	18	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	1	4	3	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
	19	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	3	5	3	3	1	3	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	3
	20	3	2	2	4	4	2	3	4	4	2	1	3	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3	5	3	2	3	2
	21	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	1	4	2	2	4	3	3	3	3	5	3	5	3
	22	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	1	3	1	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3
	23	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	4	4	5	3	3	4
	24	2	2	4	3	3	2	2	5	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4
	25	1	1	3	4	3	2	2	3	4	2	2	3	3	5	2	2	2	3	5	3	3	2	3	4	2	3	3
	26	2	2	3	5	4	3	3	4	5	2	3	5	3	4	2	3	3	3	5	4	4	3	4	4	2	5	3
	27	1	1	2	3	3	2	3	3	4	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2
	28	1	1	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	1	3	2	2	3	1	2	1	3	4	2	3	2
	29	3	2	3	3	4	3	2	3	4	2	2	4	1	3	3	1	2	2	4	2	2	3	3	4	2	4	3
	30	1	1	2	3	3	2	2	5	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	4	1	2	2	3	3	2	3	2



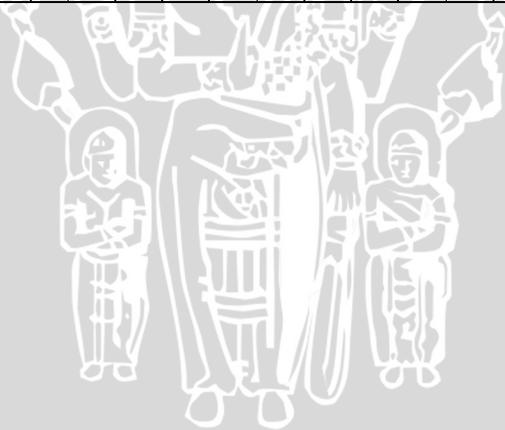
Lampiran 7Rekapan Penyebaran Pertama Kepuasan Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

KEPUASAN																													
PERTANYAAN																													
RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
	1	3	3	3	3	1	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	
	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	1	3	4	3	2	2	2	3	5
	3	3	3	4	3	1	4	3	4	4	2	2	4	3	3	4	2	1	3	4	3	2	4	2	2	2	3	4	
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	4	5	
	5	3	3	3	3	2	5	3	5	3	2	4	5	3	3	5	3	2	3	5	2	3	5	3	2	2	4	4	
	6	3	3	4	3	1	3	3	3	4	2	3	3	3	4	5	3	1	3	5	1	3	5	3	2	2	2	4	
	7	2	4	5	3	2	3	2	5	5	2	3	3	3	4	4	2	2	3	4	1	3	4	2	2	2	2	5	
	8	4	4	5	3	3	5	4	4	5	3	3	5	3	4	5	4	3	3	5	2	3	5	4	3	3	3	5	
	9	4	2	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	
	10	2	3	4	3	2	5	2	4	4	2	3	5	3	5	4	4	2	3	4	1	3	4	4	2	2	3	4	
	11	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	5	2	2	3	5	1	3	5	2	2	2	3	3	
	12	2	3	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	5	3	2	3	4	3	1	3	3	2	2	2	3	2	
	13	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	3	1	2	4	3	4	4	1	4	
	14	3	2	3	2	2	4	3	5	4	2	2	4	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	1	3	
	15	4	4	5	2	3	5	4	5	5	4	3	5	2	4	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4	
	16	4	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	4	
	17	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	5	4	3	3	2	4	1	3	4	3	3	3	3	3	
	18	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	
	19	3	3	4	3	3	4	3	5	4	2	3	4	3	5	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	2	2	3	5
	20	3	2	4	2	2	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	5	
	21	3	3	3	2	4	4	3	5	3	3	3	4	2	4	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
	22	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	2	4	2	3	4	1	2	2	3	4	
	23	2	4	3	2	3	3	2	5	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	4	
	24	2	4	3	2	3	5	2	3	3	2	2	5	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	
	25	1	3	4	2	2	3	1	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	
	26	2	3	5	3	3	4	2	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	3	5	2	2	5	3	3	3	4	4	
	27	1	2	3	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	
	28	1	2	4	2	3	3	1	4	4	3	2	3	2	3	4	1	3	2	5	1	2	4	1	3	3	1	3	
	29	3	3	3	2	1	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	1	1	2	4	2	2	4	1	3	3	2	3	
	30	1	2	3	2	2	5	1	3	4	2	2	5	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	1	3	



Lampiran 8 Rekapitan Penyebaran Pertama Harapan Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

		HARAPAN PERTANYAAN																										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
RESPONDEN	1	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	2	1	2	4	2	2	4	3	3	2	3
	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	4	3	3	5	3	3	3	4
	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	1	4	2	3	4	3	2	2	4
	4	2	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	5	5	3	4	3	1	2	3	2	3	5	3	3	3	4
	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	4	2	3	2	5	3	3	4	3	3	2	5
	6	2	5	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	1	3	2	1	4	2	2	2	3
	7	2	5	4	4	3	3	4	4	1	4	5	4	4	4	3	3	3	2	1	3	2	1	5	2	2	2	3
	8	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	2	2	5	3	2	5	3	3	3	5
	9	3	5	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3
	10	2	5	4	3	3	3	5	4	2	5	4	3	5	5	5	3	3	1	1	5	2	1	4	4	2	3	4
	11	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	1	4	2	2	3	4	3	3	5
	12	1	4	3	3	2	2	5	3	3	5	3	3	5	5	4	3	3	1	1	4	1	1	2	4	3	3	3
	13	2	5	4	3	3	3	5	4	3	5	4	3	5	5	5	3	2	3	1	5	2	3	4	3	3	2	4
	14	1	4	2	1	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	3	1	1	4	1	1	3	4	1	3	3
	15	3	5	5	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3	3	1	3	5	3	3	4	4	2	3	3
	16	3	5	3	2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	2	1	4	3	2	4	2	2	3	3
	17	3	5	3	2	4	4	5	3	2	5	5	2	5	5	4	4	2	3	1	4	3	3	3	3	2	2	4
	18	3	4	4	3	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	4	5	3	2	1	4	3	1	3	3	1	3	4
	19	4	4	3	3	3	3	5	3	2	5	5	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	3	5	3	1	3	5
	20	3	4	2	2	3	3	4	2	1	4	3	2	4	4	4	2	1	1	2	4	3	1	5	3	1	1	3
	21	3	4	4	2	2	2	4	4	1	4	5	3	4	4	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	1	2	3
	22	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	1	3	4
	23	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4
	24	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	5	5	2	3	2	5	3	3	4	3	2	2	3
	25	3	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	3
	26	4	5	4	3	3	3	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	3	2	2	5
	27	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	2	1	3	2	1	1	2
	28	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	1	1	2	4
	29	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4
	30	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	5	3	1	1	1	5	2	2	3	2	1	1	3



Lampiran 9 Rekapitan Data Kepuasan Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

KEPUASAN Stasiun Kota Baru Malang A																													
PERTANYAAN																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
RESPONDEN	1	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
	2	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	1	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	
	3	3	1	3	4	3	2	2	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	5	3	3	3	4	4	2	3	4	
	4	3	2	3	5	5	2	3	3	4	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	5	3	5	3
	5	3	2	3	3	4	2	4	3	4	2	3	5	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	5	4	4	4	3	
	6	3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	2	5	1	3	2	2	3	2	4	2	2	2	5	4	3	4	3	
	7	2	1	4	5	4	2	3	3	3	3	2	4	2	4	1	3	3	3	4	1	2	1	4	5	3	4	3	
	8	3	2	4	5	5	3	3	5	5	3	2	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	
	9	4	3	2	5	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	5	
	10	2	1	3	4	5	2	3	5	3	3	1	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	5	5	
	11	2	1	3	3	3	2	3	4	3	3	2	5	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	5	3	3	3	4	
	12	2	2	3	4	5	2	4	3	3	3	1	3	1	3	3	3	4	2	4	2	2	2	3	2	4	5	3	
	13	3	2	3	5	5	4	4	5	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	5	2	2	2	3	4	4	5	5	
	14	3	1	1	4	3	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	2	3	4	
	15	3	3	3	5	4	4	3	5	3	3	1	4	2	4	3	3	2	3	5	3	3	4	4	4	3	4	5	
	16	3	1	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	4	1	3	3	3	4	3	4	4	
	17	3	2	2	3	5	3	3	4	4	2	3	4	1	3	2	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	
	18	3	1	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3	3	2	1	2	2	2	5	1	3	3	3	3	3	4	4	
	19	3	3	3	4	5	2	3	4	5	3	3	5	3	3	2	3	3	3	5	2	3	3	5	5	3	5	4	
	20	2	2	2	4	4	2	2	4	2	1	1	3	2	2	1	3	1	2	4	1	3	3	3	5	3	4	4	
	21	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	1	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	
	22	2	2	2	3	3	1	3	4	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	4	4	3	3	4	
	23	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	5	1	3	3	3	4	3	3	4	
	24	2	2	4	3	3	2	2	5	5	2	3	3	2	4	2	3	2	3	5	1	3	3	3	4	2	3	5	
	25	1	1	3	4	3	2	2	4	4	2	2	3	3	4	3	2	2	3	5	1	3	2	3	3	2	3	4	
	26	3	2	3	5	4	3	3	4	4	2	3	5	3	3	2	3	3	3	5	2	3	3	5	4	3	4	4	
	27	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	3	3	3	3	
	28	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	5	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	5	3	2	3	3	
	29	3	1	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	1	3	2	3	2	3	4	1	2	2	4	3	2	4	3	
	30	2	2	2	4	4	2	3	4	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	3	2	4	4	
	31	3	1	4	3	3	2	3	3	1	4	4	3	3	4	2	3	4	4	5	4	3	2	4	4	1	4	3	
	32	3	1	4	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	5	2	3	4	5	5	4	4	2	3	4	1	5	4	
	33	3	1	5	4	3	2	3	4	1	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	2	2	4	3	1	5	3	
	34	4	1	5	4	3	2	2	4	1	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	2	3	5	4	2	4	3	
	35	4	1	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	1	4	4	
	36	3	1	4	3	3	3	3	4	1	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	2	2	3	4	1	5	3	
	37	4	1	5	4	3	2	4	5	1	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5	2	2	4	3	1	4	4	
	38	3	1	5	3	4	3	2	4	1	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	2	4	5
	39	4	1	4	3	3	2	4	5	1	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	2	2	4	4	2	3	5	
	40	4	1	4	3	2	3	2	5	2	3	3	5	4	5	5	5	4	3	5	3	2	3	4	3	1	3	5	
	41	3	1	5	3	2	3	4	4	2	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3
	42	4	1	5	4	4	3	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	1	4	4	
	43	4	1	5	4	2	2	3	3	1	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	1	5	4	
	44	3	1	5	3	2	3	2	5	1	4	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	2	2	5	3	1	3	5	
	45	4	1	4	3	3	3	4	4	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	2	3	3	3	1	3	5	
	46	3	1	4	4	2	2	2	4	2	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4
	47	4	1	4	3	3	2	3	5	2	5	3	5	5	5	2	3	3	3	5	3	3	4	4	3	2	5	3	
	48	4	1	5	3	3	3	2	3	1	5	3	5	5	4	3	3	2	3	4	5	3	3	5	3	2	5	5	
	49	4	1	4	3	2	3	2	3	1	5	5	5	3	5	4	3	2	4	5	5	2	2	3	4	2	5	5	
	50	3	1	5	3	3	3	4	5	1	3	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	2	4	5	5	

Lampiran 10 Rekapitan Data Kepuasan Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

KEPUASAN Stasiun Kota Baru Malang A																													
PERTANYAAN																													
RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
	51	4	1	4	4	3	2	2	5	1	3	5	3	3	4	3	3	4	5	5	4	2	3	4	4	1	3	5	
	52	4	1	5	4	2	3	3	5	2	5	5	4	4	5	3	2	5	5	4	5	3	2	5	4	1	3	5	
	53	3	1	4	3	3	3	4	3	2	3	3	5	4	5	4	2	4	4	4	5	3	2	3	4	2	3	5	
	54	4	1	5	4	4	2	2	4	1	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	2	4	2	1	4	5	
	55	4	1	4	3	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	3	2	5	2	2	4	5	
	56	4	1	5	3	2	2	4	4	2	3	3	5	3	4	4	2	3	4	4	5	3	2	3	3	2	4	5	
	57	4	1	4	4	3	3	4	2	5	1	5	5	5	3	5	5	2	2	5	4	5	4	2	4	2	1	5	5
	58	4	1	5	4	3	2	4	4	1	3	3	5	3	4	3	2	2	5	5	4	2	2	5	3	2	4	5	
	59	3	1	4	3	2	3	2	5	2	4	4	5	3	5	3	4	3	5	5	5	2	2	3	2	2	5	5	
	60	4	1	5	3	4	3	3	3	1	4	4	5	4	4	4	2	3	3	5	5	2	4	3	3	2	5	5	
	61	4	1	4	3	2	3	3	4	2	3	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	3	2	4	2	1	4	4	
	62	4	1	5	4	3	2	2	3	1	5	5	4	3	4	5	2	4	4	5	3	2	3	5	3	2	5	5	
	63	3	1	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4	4	5	5	2	3	5	4	5	2	3	3	4	2	5	5	
	64	4	1	4	4	2	2	2	3	2	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	1	5	5	
	65	4	1	5	3	3	3	3	4	1	5	5	5	5	5	4	3	2	5	4	5	3	4	4	4	2	3	5	
	66	3	1	5	3	2	2	4	4	2	3	3	5	5	5	5	2	3	4	5	4	4	3	5	3	2	5	5	
	67	3	1	5	3	2	3	4	4	1	4	4	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	2	5	2	1	5	5	
	68	4	1	4	4	3	2	3	4	2	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	2	3	5	3	1	3	4	
	69	4	1	4	3	2	3	2	4	1	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	3	2	5	4	2	3	4	
	70	4	1	5	3	3	2	3	4	2	3	3	5	5	5	5	3	2	4	5	4	3	2	5	2	1	4	5	
	71	3	1	5	4	2	3	2	3	1	5	5	5	5	5	2	4	3	4	5	4	4	2	5	3	2	3	5	
	72	4	1	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	2	3	5	4	1	3	5	
	73	4	1	4	4	2	3	4	3	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	5	1	3	5	
	74	4	1	5	4	3	2	2	4	2	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	
	75	3	1	5	4	2	3	4	4	1	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	2	4	4	4	1	4	5	
	76	4	1	4	4	2	2	2	3	1	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	3	4	4	4	1	4	5	
	77	4	1	5	4	3	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	4	4	5	4	2	3	4	
	78	4	1	5	4	2	2	4	4	1	3	3	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	2	5	2	1	3	4	
	79	3	1	5	4	2	3	3	3	1	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	1	4	5	
	80	4	1	4	3	3	2	3	4	1	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	2	3	4	5	2	4	5	
	81	4	1	5	3	2	3	2	4	2	3	3	4	3	5	4	2	4	5	5	5	2	2	3	5	1	5	4	
	82	4	1	4	4	3	2	4	3	1	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	2	2	3	2	2	5	5	
	83	3	1	5	3	3	2	2	3	2	5	5	4	4	5	3	2	4	3	5	4	3	3	3	3	1	5	4	
	84	3	1	5	4	3	2	3	4	1	3	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	3	2	4	5	2	5	5	
	85	4	1	4	3	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	5	3	1	3	5	
	86	4	1	5	4	3	3	2	4	2	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	3	2	2	5	5	1	4	4	
	87	3	1	4	3	2	2	2	4	1	3	3	5	3	5	3	2	4	4	5	3	3	2	3	5	2	4	5	
	88	4	1	5	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	5	3	2	4	4	5	5	2	2	4	4	1	5	4	
	89	3	1	5	3	2	2	4	3	1	5	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	5	
	90	4	1	4	3	3	3	2	4	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	4	1	5	4	
	91	4	1	4	4	2	2	3	3	2	5	5	4	4	4	3	2	5	3	5	4	2	3	5	5	1	3	5	
	92	3	1	5	4	3	3	2	3	1	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	1	4	3	
	93	3	1	5	3	2	2	2	4	2	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	2	1	5	4	
	94	4	1	4	4	3	2	4	3	1	3	3	5	5	5	3	2	5	4	5	4	2	4	4	3	1	5	5	
	95	4	1	5	4	2	2	2	3	2	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	2	5	4	
	96	3	1	5	4	3	3	2	3	2	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	2	5	5	2	3	3	
	97	4	1	4	4	2	3	4	3	1	4	4	4	5	5	3	2	5	5	4	5	4	3	5	2	1	4	3	
	98	3	1	4	3	3	2	2	4	2	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	1	5	3	5	
	99	4	1	5	3	2	3	4	5	2	3	3	4	4	5	2	3	4	4	4	5	2	3	3	4	2	5	3	
	100	3	1	5	4	3	2	2	3	1	4	4	5	3	4	3	2	4	5	4	4	2	2	4	4	2	5	4	

Lampiran 11 Rekap Data Harapan Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

HARAPAN Stasiun Kota Baru Malang Bagian A																												
PERTANYAAN																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
RESPONDEN	1	2	2	2	3	3	2	3	4	5	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	
	2	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	1	3	2	2	2	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3
	3	3	1	3	4	3	2	2	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	
	4	3	2	3	5	5	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3
	5	3	2	3	3	4	2	4	3	5	2	3	5	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	5	4	3	5	3
	6	3	2	3	4	4	2	3	3	5	3	2	5	1	3	2	2	3	2	4	2	2	2	5	3	3	5	3
	7	2	1	4	5	4	2	3	3	5	3	2	4	2	4	1	3	3	3	4	1	2	1	5	4	3	5	4
	8	3	2	4	5	5	3	3	5	5	3	2	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4
	9	4	3	2	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3
	10	2	1	3	4	5	2	3	5	5	3	1	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3
	11	2	1	3	3	3	2	3	4	5	3	2	5	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	3
	12	2	2	3	4	5	2	4	3	4	3	1	3	1	3	3	3	4	2	4	2	2	2	3	4	3	4	3
	13	3	2	3	5	5	4	4	5	5	2	3	3	3	4	3	4	3	2	5	2	2	3	5	4	4	4	3
	14	3	1	1	4	3	2	2	4	4	3	1	3	2	2	2	2	2	3	4	1	3	3	4	4	3	4	3
	15	3	3	3	5	4	4	3	5	5	3	1	4	2	4	3	3	2	3	5	3	3	4	4	5	3	5	4
	16	3	1	2	3	4	3	3	4	5	3	2	3	3	3	2	2	1	3	4	1	3	3	5	3	3	4	4
	17	3	2	2	3	5	3	3	4	5	2	3	4	1	3	2	4	3	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3
	18	3	1	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	1	2	2	2	5	1	3	3	3	4	3	4	3
	19	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	5	2	3	3	4	4	3	5	3
	20	2	2	2	4	4	2	2	4	4	1	1	3	2	2	1	3	1	2	4	1	3	3	4	3	2	3	3
	21	3	2	2	3	4	3	3	4	4	2	2	3	2	3	1	4	2	2	4	2	3	3	4	4	3	5	4
	22	2	2	2	3	3	1	3	4	4	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	4	3	3	4	3
	23	2	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	5	1	3	3	4	4	4	3	4
	24	2	2	4	3	3	2	2	5	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	5	1	3	3	4	3	2	4	4
	25	1	1	3	4	3	2	2	4	4	2	2	3	3	4	3	2	2	3	5	1	3	2	3	4	2	2	3
	26	3	2	3	5	4	3	3	4	5	2	3	5	3	3	2	3	3	3	5	2	3	3	4	4	2	4	4
	27	2	1	2	3	3	2	3	3	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	3	3	3	3	2
	28	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	5	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	4	4	2	3	2
	29	3	1	3	3	4	3	2	3	4	2	2	4	1	3	2	3	2	3	4	1	2	2	4	4	2	3	3
	30	2	2	2	4	4	2	3	4	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	4	2	1	2	5	4	4	4	3
	31	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	4	5	5	5	5	5	4
	32	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4
	33	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4
	34	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5
	35	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4
	36	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4
	37	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5
	38	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4
	39	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5
	40	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5
	41	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4
	42	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4
	43	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5
	44	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	4	4
	45	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	1	5	4	4	4	5	5	4	4
	46	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	1	5	4	4	4	5	5	4	5
	47	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5
	48	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	5	4	4	5	5	5	4
	49	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
	50	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5

Lampiran 12 Rekapitan Data Harapan Stasiun Kota Baru Malang Bagian A

HARAPAN Stasiun Kota Baru Malang Bagian A																											
PERTANYAAN																											
RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
51	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	2	3	4	4	1	3	5
52	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	2	5	4	1	3	5	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3	2	3	4	2	3	5
54	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	4	2	1	4	5
55	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	3	2	5	2	2	4	5
56	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	1	5	3	2	3	3	2	4	5
57	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	2	4	2	1	5	5
58	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	2	2	5	3	2	4	5
59	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	5	2	2	3	2	2	5	5
60	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	2	4	3	3	2	5	5
61	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	3	2	4	2	1	4	4
62	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	2	3	5	3	2	5	5
63	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	2	3	3	4	2	5	5
64	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	1	5	5
65	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	3	4	4	4	2	3	5
66	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	4	3	5	3	2	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	4	2	5	2	1	5	5
68	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	4	2	3	5	3	1	3	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	3	2	5	4	2	3	4
70	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	2	5	2	1	4	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	4	4	2	5	3	2	3	5
72	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	2	3	5	4	1	3	5
73	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	3	5	1	3	5
74	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	3	4	2	4	4
75	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	5	2	4	4	4	1	4	5
76	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	3	4	4	4	1	4	5
77	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	2	3	4
78	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5	4	2	5	2	1	3	4
79	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	1	4	3	3	4	5	1	4	5
80	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3	4	5	2	4	5
81	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	2	2	3	5	1	5	4
82	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	3	2	2	5	5
83	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	3	3	3	3	1	5	4
84	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	3	2	4	5	2	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	2	3	5	3	1	3	5
86	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	2	2	5	5	1	4	4
87	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	2	3	5	2	4	5
88	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	2	2	4	4	1	5	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	3	4	4	2	5	5
90	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	5	4	3	5	4	1	5	4
91	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	2	3	5	5	1	3	5
92	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	2	4	3	3	5	5	1	4	3
93	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	5	4	3	3	2	1	5	4	
94	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	2	4	4	3	1	5	5
95	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	2	5	4
96	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	4	4	2	5	5	2	3	3	3
97	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	4	4	3	5	2	1	4	3	3
98	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	3	1	5	3
99	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	3	3	4	2	5	3	3
100	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	2	2	4	4	2	5	4

Lampiran 13 Rekap Data Kepuasan Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

KEPUASAN Stasiun Kota Baru Malang B																													
PERTANYAAN																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
RESPONDEN	1	2	2	3	3	1	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	
	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	1	2	2	4	1	4	4	1	2	2	3	5	
	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	2	2	4	3	3	4	2	2	3	4	1	3	4	2	2	2	3	4	
	4	3	3	5	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	2	4	2	4	3	3	2	2	4	5	
	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	5	3	2	3	5	2	3	5	3	2	2	2	5	
	6	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	5	1	2	3	5	2	3	5	1	2	2	2	5	
	7	2	4	5	3	3	3	2	4	5	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	1	3	4	2	2	2	1	5	
	8	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	3	4	3	5	2	4	5	3	3	3	3	5	
	9	4	2	5	3	3	5	4	4	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	
	10	2	3	4	4	3	5	2	4	4	2	3	5	4	5	4	3	3	4	4	1	3	4	3	2	2	2	4	
	11	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3	3	5	2	2	3	5	1	3	5	2	2	2	3	4	
	12	2	3	4	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	5	3	1	3	4	3	2	3	3	1	2	2	2	3	
	13	3	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	2	5	
	14	3	1	4	2	2	4	3	4	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	1	4	
	15	3	3	5	2	3	5	3	5	5	4	3	5	2	4	4	2	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	4	
	16	3	2	3	1	2	4	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	1	5	
	17	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	1	4	3	4	2	3	4	1	3	3	1	3	
	18	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	4	1	3	3	3	3	3	1	3	
	19	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	2	2	2	4	
	20	2	2	4	1	3	4	2	3	4	2	2	4	1	4	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	1	4	
	21	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	
	22	2	2	3	3	3	4	2	3	3	1	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	1	1	1	4	
	23	2	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	1	4	
	24	2	4	3	2	3	5	2	3	3	2	2	5	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	4	
	25	1	3	4	2	2	4	1	4	4	2	2	4	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	1	3	
	26	3	3	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	3	5	2	2	5	3	3	3	2	4	
	27	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	
	28	2	1	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	5	2	3	3	4	2	2	5	2	3	3	1	4	
	29	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	1	3	2	4	1	2	4	1	3	3	1	4	
	30	2	2	4	1	2	4	2	4	3	2	3	4	1	4	3	2	2	1	3	2	4	3	2	2	2	2	5	
	31	2	2	3	3	3	2	2	3	1	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	2	3	2
	32	3	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	5	2	4	3	4	5	3	4	3	
	33	2	1	5	4	3	2	2	4	1	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	3	2	2	3	4	3	4	2	
	34	2	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	2	3	4	5	3	4	2	
	35	2	2	4	4	4	1	1	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	2	4	5	5	4	3	
	36	3	3	5	4	3	2	1	4	2	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	2	2	2	4	4	4	3	1	
	37	3	2	5	4	3	1	2	5	1	3	3	4	4	3	4	2	3	5	4	3	2	2	3	4	4	3	2	
	38	4	2	5	4	4	1	2	4	1	3	3	4	3	3	4	2	4	5	4	2	3	3	4	4	5	4	2	
	39	2	1	4	3	3	1	2	5	2	3	3	5	3	3	4	2	3	4	5	3	2	3	4	5	5	4	3	
	40	3	1	4	4	2	1	1	5	2	4	3	4	3	4	5	2	4	3	5	2	2	4	3	4	5	4	3	
	41	4	2	3	3	2	2	2	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	
	42	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	3	1
	43	4	1	3	4	2	1	2	3	1	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	3	3
	44	2	2	3	4	2	2	1	5	1	4	3	4	3	2	5	2	4	5	5	2	2	2	3	5	5	3	2	
	45	3	3	4	3	3	1	2	4	2	3	4	5	4	2	5	2	5	5	4	3	2	3	3	4	5	2	3	
	46	3	2	3	3	4	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	5	2	1
	47	3	3	3	3	2	1	3	5	2	3	3	4	4	4	4	2	3	5	5	3	3	2	3	4	5	5	3	
	48	2	1	3	4	3	2	1	3	1	3	3	4	3	3	5	3	2	4	4	2	3	2	3	4	5	2	2	
	49	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	4	3	2	4	2	2	5	5	1	2	3	4	3	5	3	2	
	50	3	2	3	4	3	3	3	5	1	3	3	5	4	3	5	3	2	5	4	3	2	5	3	4	5	3	3	

Lampiran 14 Rekapitan Data Kepuasan Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

KEPUASAN Stasiun Kota Baru Malang B																											
PERTANYAAN																											
RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
51	4	2	3	3	3	1	1	5	1	4	4	4	4	2	4	3	4	5	5	2	2	3	4	3	4	5	2
52	2	1	4	4	3	3	3	5	2	4	3	4	3	3	4	2	5	4	4	3	3	2	4	3	4	4	1
53	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3
54	2	2	3	3	2	3	1	4	1	3	3	5	4	2	4	3	3	5	5	3	4	2	2	3	5	5	1
55	3	3	3	3	2	2	2	5	1	3	3	5	3	3	5	3	4	5	5	2	3	3	2	4	5	4	1
56	2	2	3	3	4	3	1	4	2	3	3	5	4	3	5	2	3	4	4	2	3	3	3	3	5	3	3
57	3	1	4	4	2	3	2	4	5	1	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	1	4	2	2	4	5	3
58	3	2	3	4	4	3	2	4	1	4	3	4	4	3	5	2	2	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3
59	2	2	3	3	2	3	2	5	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	5	1	2	2	2	3	3	3	1
60	3	2	3	4	3	1	1	3	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	1	2	2	3	4	4	3	3
61	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	1	3	2	2	3	4	3	1
62	4	1	4	4	4	3	2	3	1	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	2	2	2	3	4	3	5	1
63	4	1	3	4	2	1	1	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2
64	3	2	3	4	3	2	3	3	2	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	2	4	2	4	4	4	3	2
65	2	2	3	3	4	3	3	4	1	3	3	4	4	2	5	3	2	5	4	2	3	4	4	3	4	3	2
66	4	1	3	4	2	2	2	4	2	4	5	5	3	3	4	3	3	4	5	2	4	2	3	4	5	5	2
67	4	2	4	4	4	2	1	4	1	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	5	4	3	2
68	2	2	5	3	2	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4	2	3	3	5	2	2	3	3	4	5	2	3
69	3	2	5	3	3	3	1	4	1	3	4	4	3	2	5	2	2	3	5	1	3	3	4	3	4	3	3
70	4	2	4	4	4	1	3	4	2	4	4	5	4	3	5	2	2	3	5	2	3	2	2	3	4	2	3
71	3	1	3	4	2	2	1	3	1	4	3	3	4	4	4	2	3	4	5	1	4	2	3	2	5	3	3
72	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	1	2	3	4	5	5	4	3
73	2	1	4	4	2	3	2	3	1	3	3	5	3	2	5	3	5	4	4	1	3	3	5	2	3	2	3
74	3	2	5	4	4	2	2	4	2	3	3	3	4	2	4	2	5	4	4	2	4	3	4	3	5	3	2
75	3	2	4	4	2	1	2	4	1	4	4	4	3	2	5	2	3	5	5	2	2	3	4	3	3	5	3
76	3	1	4	3	2	2	2	3	1	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4	3	5	3	2
77	3	2	3	4	4	1	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	5	5	2	4	4	4	4	2	5	3	3
78	3	2	4	3	3	3	2	4	1	3	4	5	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	1
79	3	2	4	3	2	3	1	3	2	4	5	5	4	3	4	2	4	5	4	2	3	2	5	2	5	4	2
80	2	1	5	4	4	3	3	4	1	3	4	5	3	4	5	2	4	5	5	2	2	3	5	4	5	4	3
81	2	2	5	4	2	3	1	4	2	4	3	3	3	3	5	3	4	3	5	2	2	4	5	4	5	4	1
82	3	2	4	3	4	2	2	3	1	3	4	4	3	2	4	3	4	3	5	1	2	3	2	3	5	3	2
83	3	1	5	4	2	3	3	3	2	4	5	3	4	3	5	2	4	4	5	2	3	2	3	5	5	4	3
84	2	2	4	4	4	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	1	3	2	5	2	5	5	1
85	3	1	5	4	2	3	2	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1	2	2	3	3	5	5	1
86	3	2	3	4	3	3	1	4	2	3	3	3	4	4	5	2	5	3	4	2	2	2	5	4	4	5	2
87	4	2	3	4	3	2	2	4	1	4	4	5	3	3	5	3	4	5	5	2	3	3	5	5	5	3	3
88	2	2	4	3	4	3	1	3	1	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	2	2	3	4	3	4	4	2
89	3	3	5	3	2	4	2	3	1	4	3	3	4	2	4	2	4	5	5	2	4	2	4	4	4	5	2
90	3	3	5	4	3	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	3	5	5	5	1	4	2	4	4	5	5	2
91	4	2	5	3	4	2	1	3	2	4	5	5	3	4	5	3	5	3	5	1	2	3	5	3	5	5	1
92	4	3	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	5	2	4	4	5	2	3	2	5	4	4	5	3
93	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	2	4	3	2	4	5	5	1
94	4	2	3	3	2	1	2	3	1	3	4	5	3	3	5	3	5	4	5	1	2	3	3	4	4	5	2
95	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	5	4	3	4	4	2	5	4	5	1	3	3	4	3	4	5	3
96	4	3	4	4	4	2	1	3	2	4	5	4	3	2	5	3	5	5	5	2	4	4	5	2	4	4	1
97	3	3	3	4	2	1	3	3	1	4	5	3	4	4	5	2	5	5	4	2	4	2	2	4	4	5	2
98	4	1	3	3	4	1	1	4	2	3	4	4	4	2	4	2	5	4	4	2	4	3	3	2	5	4	3
99	4	2	3	3	2	1	2	5	2	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4	2	2	3	4	4	4	5	2
100	4	1	3	4	3	1	2	3	1	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	2

Lampiran 15 Rekap Data Harapan Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

HARAPAN Stasiun Kota Baru Malang Bagian B																												
PERTANYAAN																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
RESPONDEN	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	1	3	3	3	2	3
	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	1	4	3	2	4	3	2	3	4
	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	4	3	3	4	3	2	2	4
	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	5	5	5	3	3	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3
	5	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5
	6	2	5	3	3	2	2	4	3	3	4	5	3	4	4	4	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	5
	7	2	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	1	3	1	1	3	2	2	4	1	1	3	4
	8	3	5	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	3	3	2	2	5	3	2	4	3	3	3	5
	9	3	5	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4
	10	2	5	4	3	3	3	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	3	1	1	5	2	1	4	3	2	3	4
	11	2	5	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	4	2	2	4	3	3	3	5
	12	2	5	3	3	2	2	5	3	4	5	4	3	5	5	2	2	3	1	2	3	2	1	4	2	3	3	3
	13	2	5	4	3	2	2	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	2	3	2	5	2	3	4	3	3	2	3
	14	3	5	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	1	4	3	2	3	3
	15	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	5	4	3	3	4
	16	3	5	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	4	3	2	3	3	2	3	3
	17	3	5	3	2	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	4
	18	3	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1	1	4	3	2	4	3	1	3	3
	19	3	4	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	5
	20	3	4	2	2	2	2	4	2	3	4	3	3	4	5	5	3	2	1	2	4	3	1	3	3	1	2	3
	21	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	1	3	3
	22	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4
	23	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3
	24	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	5	3	3	3	3	2	2	3
	25	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	4	3	2	4	2	3	2	3
	26	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	2	5
	27	1	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2
	28	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	1	2	5
	29	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	4
	30	1	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	4	5	3	2	2	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3
	31	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5
	32	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
	33	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4
	34	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4
	35	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4
	36	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4
	37	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4
	38	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
	39	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3
	40	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4
	41	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
	42	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
	43	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
	44	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
	45	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
	46	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
	47	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
	48	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5
	49	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
	50	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4

Lampiran 16 Rekap Data Harapan Stasiun Kota Baru Malang Bagian B

HARAPAN Stasiun Kota Baru Malang Bagian B																												
PERTANYAAN																												
RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
51	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
52	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	
53	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	
54	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
55	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	
56	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	
57	5	4	4	5	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	
58	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
59	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	
60	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
61	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
62	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	
63	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	3	
64	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
65	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5
66	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	
67	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
68	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	
69	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
70	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
71	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
72	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
73	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	
74	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
75	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
76	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
77	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	
78	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5
79	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
80	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
81	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	
82	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
83	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
84	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
85	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	
86	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	
87	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
88	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
89	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
90	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
91	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	
92	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
93	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	
94	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
95	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
96	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	
97	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
98	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
99	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	
100	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	

Lampiran 17 Rekapitan Data Responden Manajemen untuk Stasiun Kota Baru Malang A

PERTANYAAN																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	
2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	
4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5



Lampiran 18 Rekapitan Data Responden Manajemen untuk Stasiun Kota Baru Malang B

PERTANYAAN																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5

