

RINGKASAN

MOCHAMMAD KALAMINUDDIN, Jurusan Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, April 2013, Analisis Pelayanan Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Trayek Yogyakarta Solo, Dosen Pembimbing : **Ir. A. Wicaksono, M. Eng., Ph.D** dan **Asril Kurniadi, ST, MT**

Padatnya jalan menuju bandara Adi Sucipto, Klaten dan Solo, membuat masyarakat kurang nyaman untuk melakukan perjalanan dari Yogyakarta menuju Solo atau sebaliknya. Karena itu dalam kurun waktu kurang dari tujuh tahun ini, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah mengeluarkan kereta api antar kota bermesin diesel yang sering disebut PRAMEKS (Prambanan Ekspres).

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) dan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) dan alasan memilih angkutan tersebut.

Penelitian dilakukan dengan survei penumpang yang dilakukan di stasiun diatas kereta api untuk mengetahui karakteristik penumpang dan untuk mendapatkan tanggapan penumpang terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres melalui kuisisioner yang diisi oleh 375 responden (berdasarkan tabel *Krecjie* pada buku Statika Untuk Penelitian). Dari hasil pengumpulan data karakteristik kemudian dilakukan rekapitulasi dan perhitungan, ternyata data karakteristik penumpang pria lebih banyak dibandingkan penumpang wanita. Hal ini terbukti dari 375 responden, ternyata terdapat 204 pria dengan persentase sebesar 54.4% dan 171 wanita dengan persentase sebesar 45.6%. Dari segi usia, jumlah penumpang terbanyak berusia antara 20 – 30 tahun yakni sebanyak 160 orang dengan persentase sebesar 42.7%. Untuk tingkat pendidikan penumpang terbanyak pada mahasiswa yang meliputi D3, S1, S2, S3 yaitu berjumlah 237 dengan persentase sebesar 63.2%. Berdasarkan jenis pekerjaan, pelajar/mahasiswa mendapat suara terbanyak yaitu 161 penumpang dengan persentase sebesar 42.93%. Dari segi pendapatan dalam 1 bulan ternyata sebagian besar penumpang belum memiliki pendapatan dengan jumlah penumpang sebanyak 147 orang dengan jumlah persentase sebesar 39.2%. Asal perjalanan menunjukkan bahwa sebagian besar berasal dari Yogyakarta dengan jumlah penumpang sebanyak 180 orang dengan persentase sebesar 48.0%. Tujuan perjalanan ke Yogyakarta merupakan pilihan tertinggi dengan 183 penumpang dengan persentase sebesar 48.8%. Rekreasi menjadi pilihan tertinggi maksud perjalanan penumpang dengan jumlah penumpang sebanyak 98 orang dengan persentase sebesar 26.13%. Sebagian besar penumpang memilih bus/angkutan umum sebagai alternatif angkutan lain yaitu 238 penumpang dengan persentase sebesar 63.47%.

Dengan mengambil data pada penumpang dengan kuisisioner, maka dapat ditarik tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres kebanyakan penumpang cenderung memilih jawaban cukup atas berbagai pilihan yang tersedia. Hal ini

disebabkan dimana penumpang semakin merasa kualitas pelayanan yang ada memang sudah cukup, walaupun ada beberapa item yang perlu peningkatan. Setiap orang memiliki karakter – karakter yang berbeda dalam memberikan pendapatnya, maka berbeda pula persepsi mereka tentang kualitas Kereta Api Prambanan Ekspres (PRAMEKS). Dari data yang diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan dan informasi gangguan perjalanan kereta api yang perlu peningkatan pada perjalanan Kereta Api dari tanggapan penumpang Yogyakarta-Solo PP. Dari tanggapan penumpang mengenai Stasiun Balapan Surakarta penumpang memilih kemudahan naik turun penumpang sebagai item yang perlu peningkatan. Item yang dirasa penumpang kurang memuaskan menjadikan masukan bagi PT KAI yang dimaksudkan untuk peningkatan Kualitas Pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres.

Kata kunci : Karakteristik penumpang , Kualitas pelayanan

