



## ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KERETA API DIESEL PATAS BANDUNG - CICALENGKA

Oleh :

Jajan Rohjan,<sup>1</sup> Surdia Reza M.,<sup>2</sup> Aryandi H.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Dosen Tetap Prodi Perencanaan Wilayah & Kota Universitas Pasundan Bandung, jabatan fungsional Asisten ahli, email : jajanr@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Tetap Prodi Perencanaan Wilayah & Kota Universitas Pasundan Bandung, jabatan fungsional Asisten ahli, email : polaris18@gmail.com

<sup>3</sup> Alumni Prodi Perencanaan Wilayah & Kota Universitas Pasundan Bandung

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna KA Komuter Bandung – Cicalengka terhadap pelayanan yang di berikan oleh PT.KAI Daop II Bandung yang pada akhirnya merupakan masukan untuk perbaikan sarana dan prasarana kereta api menurut para pengguna.*

*Dalam mencapai tujuan studi ini, maka dilakukan pengumpulan data baik primer maupun sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan penyebaran questioner kepada 100 orang pengguna secara acak pada hari kerja (Senin-Jumat) maupun hari libur (Sabtu-Minggu), dimana pengguna diminta menilai terhadap variabel-variabel yang terkait dengan kereta api dan stasiun kereta api. Metodologi yang di gunakan adalah pendekatan deskriptif dengan menggunakan metoda analisis tingkat kepuasan dan tingkat pelayanan.*

*Hasil penelitian menunjukkan variabel yang memerlukan perbaikan menurut pengguna kereta api yaitu variabel yaitu keleluasaan ketika berada di dalam kereta api, dan variabel ketersediaan udara/sirkulasi di dalam gerbong kereta api, variabel keamanan di dalam kereta api, variabel ketepatan waktu kedatangan dan variabel ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api dan variabel waktu tunggu kedatangan kereta api, variabel kebersihan di dalam kereta api, dan variabel ketersediaan papan informasi jadwal.*

*Kata Kunci : Metropolitan, Angkutan Umum Massal, Kereta Api Diese Patas, Ketepatan, Keamanan dan Kebersihan*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bandung Metropolitan Area (BMA) merupakan salah satu Kawasan yang terdapat dalam empat pemerintah daerah kabupaten: (i) Kota Bandung, (ii) Kabupaten Bandung, (iii) Kota Cimahi dan (iv) sebagian Kabupaten Sumedang. Dimana Kota Bandung merupakan wilayah inti BMA dan juga sebagai ibu kota Provinsi Jawa Barat dan pusat komersial, industri, pendidikan dan kegiatan budaya di wilayah ini sedangkan untuk Kota cimahi, Kabupaten Bandung dan sebagian kabupaten sumedang menjadi wilayah suburban. Total penduduk BMA pada tahun 2002 adalah lebih dari 6,9 juta yang diprediksi meningkat menjadi hampir 14,6 juta pada tahun 2025. Pertumbuhan penduduk di wilayah Bandung Raya mengakibatkan peningkatan kegiatan dan

peningkatan pergerakan penduduk. Peningkatan pergerakan ini karena tidak diimbangi dengan perbaikan sarana dan prasarana transportasi, mengakibatkan timbulnya masalah-masalah seperti kemacetan dan kecelakaan masih mewarnai wajah Kota Bandung terutama pada jam-jam sibuk kerja yaitu pagi hari, siang dan sore hari.

Pemecahan masalah kemacetan yang sering dilakukan adalah dengan pelebaran jalan, penambahan armada angkutan, atau dengan pengaturan arus lalu lintas. Pemecahan-pemecahan masalah tersebut tidak sepenuhnya berhasil dengan mempertimbangkan kondisi masa kini dan proyeksi masa yang akan datang, untuk itu perlu ada transportasi massal yang aman dan nyaman, serta terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Angkutan umum kereta api, merupakan salah satu moda transportasi umum yang dapat menjadi suatu

alternatif solusi dalam mengatasi masalah tersebut. Angkutan ini memiliki kapasitas besar dan mampu mengangkut banyak penumpang. Selain itu, kelebihan lain yang dapat menjadi nilai tambah moda angkutan ini ialah karena memiliki lintasan tersendiri sehingga dapat bergerak dengan cepat dan tidak terhambat kemacetan lalu lintas.

Kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka merupakan salah satu contoh moda yang akan membantu mobilitas penduduk di Metropolitan Bandung, terutama penduduk yang bermukim di sub urban (pinggiran kota) namun bekerja di Kota Bandung. Tercatat penduduk kota Bandung pada siang hari diperkirakan mencapai 5 juta jiwa sedangkan pada malam menyusut menjadi 2,7 juta jiwa. Berarti ada sekitar 2,3 juta jiwa yang di harapkan memanfaatkan jasa kereta api sehingga akan mengurangi kemacetan di Kota Bandung.

Kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka merupakan salah satu kereta api yang berjarak tempuh pendek yang berada pada DAOP II Bandung yang di targetkan untuk melayani arus ulak-alik (komuter) penduduk kota Bandung dan sekitarnya terutama wilayah sub urban seperti Rancaekek dan Cicalengka. Dalam daerah Operasi II Bandung PT. KAI memiliki 4 kereta Komuter yang terdiri dari 3 kereta patas dan 1 kereta ekonomi, dari hasil rekapitulasi pemasaran penumpang (sarpen) DAOP II Bandung jumlah penumpang KRD Patas pada tahun 2010 sebanyak 1.653.798 penumpang dimana 661.519 (40%) berasal dari Cicalengka dan 578.829 (35%) berasal dari rancaekek, sisanya sebesar 25% berasal dari stasiun-stasiun yang berada di wilayah BMA. Kereta api komuter di yakini akan menjadi alternative terbaik untuk mengatasi masalah angkutan darat yang semakin padat. Akan tetapi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh angkutan penumpang ini diantaranya seperti terjadinya perebutan moda pada jam puncak pagi dan sore hari menyebabkan tingkat pengisian melebihi kapasitas selain itu permasalahan lainnya yang dihadapi oleh angkutan KRD Patas Bandung-Cicalengka sebagai moda angkutan massal seperti keterlambatan kedatangan dan keberangkatan kereta api, kurangnya fasilitas-fasilitas di stasiun, serta jaminan keamanan yang di berikan.

Permasalahan-permasalahan yang ada tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Angkutan kereta api memiliki peran yang sangat strategis dalam sistem transportasi kota khususnya untuk mobilitas dari wilayah penyangga ke pusat kota Bandung serta dapat mengurangi beban jalan raya yang diperlukan. Untuk itu, diperlukan studi mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap atribut-atribut pelayanan yang ditawarkan oleh moda transportasi KRD Patas ini dalam rangka memberikan usulan perbaikan pelayanan guna meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Ketidakoptimalan pelayanan angkutan umum banyak dipengaruhi oleh faktor pelayanan yang belum kompetitif, baik dari segi kenyamanan, keamanan, keteraturan, biaya perjalanan, keandalan, ketepatan waktu perjalanan serta kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti halnya pada pelayanan moda angkutan KRD patas Bandung - Cicalengka yang memiliki banyak permasalahan, dimana jika permasalahan tersebut tidak ditangani tentu saja dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan bagi pengguna moda serta mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada dibutuhkan perbaikan pelayanan. Namun, belum diketahuinya atribut yang memiliki tingkat pelayanan buruk dan membutuhkan perbaikan berdasarkan persepsi atau penilaian pengguna moda transportasi mengakibatkan ketidakoptimalan pelayanan yang diberikan. Untuk itu, perlu diketahui bagaimana persepsi pengguna terhadap atribut pelayanan moda KRD patas Bandung -Cicalengka sehingga dapat diketahui kondisi pelayanan dan permasalahan yang dirasakan serta prioritas perbaikan yang diharapkan guna meningkatkan kinerja pelayanan untuk mencapai keadaan ideal yang sesuai dengan harapan pengguna, sehingga tidak terjadi penurunan jumlah pengguna kereta api yang diakibatkan oleh peralihan moda angkutan yang digunakan. Adapun permasalahan pada Kereta Api Diesel Bandung-Cicalengka sebagai berikut :

1. Jadwal kereta api yang sering terlambat pada waktu keberangkatan dan kedatangan. Ini berdampak terhadap kepuasan pengguna yang biasanya mengejar waktu untuk mencapai tempat tujuan nya seperti : Kantor, Sekolah, Universitas dan lain-lain. berdasarkan uu no. 23 tahun 2007 tentang perkeretaapian pada Pasal 133 ayat 1 huruf d,e Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat; dan mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.
2. Permasalahan pada jaminan keamanan yang di berikan bagi pengguna kereta api dimana hal ini dapat berpengaruh pada buruknya kualitas pelayanan yang di berikan pihak penyelenggara apabila jaminan keamanan tidak dapat terselenggara serta dapat berdampak kepada menurunnya jumlah penumpang yang akan menggunakan moda transportasi ini karena para calon pengguna Kereta api akan memilih moda lain yang lebih aman.
3. Fasilitas pendukung pada stasiun kereta api seperti papan informasi jadwal yang tidak terawat dan bahkan tidak tersedia dimana

penumpang yang baru pertama kali menggunakan moda ini akan mengalami kesulitan untuk mengetahui tujuan perjalanan, harga tiket serta kereta, jam keberangkatan serta kereta api yang akan digunakan. Selain itu permasalahan ketersediaan lahan untuk parkir kendaraan pengguna kereta api (park and ride) di setiap stasiun. Sesuai dengan undang-undang perkeretaapian no.23 tahun 2007 pada pasal 35 ayat 3 huruf a menyatakan fasilitas minimal stasiun kereta api yaitu toilet, mushola, restoran dan yang berhubungan dengan kenyamanan salah satunya papan informasi jadwal.

Kecenderungan penurunan jumlah penumpang Kereta api Diesel Patas. (Sarpen, Daop II Bandung) Berdasarkan permasalahan yang telah di jabarkan pada paragraph-paragraph di sebelumnya maka penelitian ini dilakukan untuk menjawab Bagaimana Tingkat Kepuasan pengguna dari kereta api Deisel (komuter) Bandung – Cicalengka?

### 1.3 Tujuan Dan Sasaran Studi

#### 1.3.1 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan persoalan yang ada maka penelitian ini di lakukan untuk mengetahui Tingkat kepuasan pengguna Kereta Api Komuter Bandung-Cicalengka sehingga dapat dirumuskan rekomendasi dalam memberikan usulan perbaikan guna mengoptimalkan kinerja KRD patas Bandung-Cicalengka dari hasil persepsi pengguna.

#### 1.3.2 Sasaran

Guna mencapai tujuan tersebut maka dibuatlah sasaran untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu :

1. Teridentifikasi karakteristik pengguna kereta diesel patas Bandung-Cicalengka.
2. Teridentifikasi persoalan yang dihadapi oleh Kereta Api Diesel Patas melalui pengamatan dan identifikasi persepsi pengguna KRD menyangkut variabel Waktu (kedatangan dan keberangkatan serta waktu tunggu), Keamanan (keamanan ketika berada didalam kereta api dan di stasiun kereta api serta keberadaan petugas keamanan) , kebersihan, dan fasilitas stasiun.
3. Teridentifikasi tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh yang terukur dari factor tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kepuasan kereta api diesel Bandung-Cicalengka dengan dengan cara perhitungan indek kepuasan pelanggan.
4. Merumuskan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan persepsi pengguna terhadap variabel pelayanan untuk

peningkatan kinerja pelayanan kereta api patas Bandung-Cicalengka.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi yang dilakukan dalam studi ini dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu, pendekatan studi, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam menyelesaikan masalah dalam studi ini.

### 2.1 Pendekatan Studi

Berdasarkan tujuan yang telah ditentukan dan yang ingin dicapai, maka pendekatan studi yang dilakukan dalam studi ini adalah :

1. Identifikasi rencana struktur tata ruang wilayah metropolitan Bandung tahun 2025.
2. Tinjauan Penilaian pengguna terhadap fasilitas dan pelayanan Kereta api diesel Patas Bandung-Cicalengka.

### 2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam studi ini cara memperoleh data-data yang diperlukan untuk memperlancar studi adalah melalui survey primer dan sekunder.

1. Survey primer ini dilakukan dengan melakukan : [1]. Penyebaran questioner guna mendapatkan data yang diperoleh langsung dari penumpang yang berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuisioner bisa juga didapat dari hasil wawancara dan observasi lapangan; [2]. Pengamatan dan perhitungan secara langsung dilapangan terhadap 23 variabel yang dilibatkan didalam penelitian ini.
2. Data sekunder (data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak-pihak manapun yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini), seperti PT. KAI DAOP II, dan lain sebagainya.

### 2.3 Teknik Penentuan Sampling

Pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan metode sampel acak (*Simple Random Sampling*), dimana setiap responden di dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dimana ukuran sampel yang diambil digunakan, mengacu pada pendapat slovin sesuai dengan rumus:

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

Keterangan :

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir.

Berdasarkan hasil rumusan diatas dan dikaitkan dengan nilai kritis atau batas kesalahan yang digunakan dalam penelitian adalah 10%, maka diperoleh banyaknya sampel yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

$$N = 1.653.798 \text{ penumpang}$$

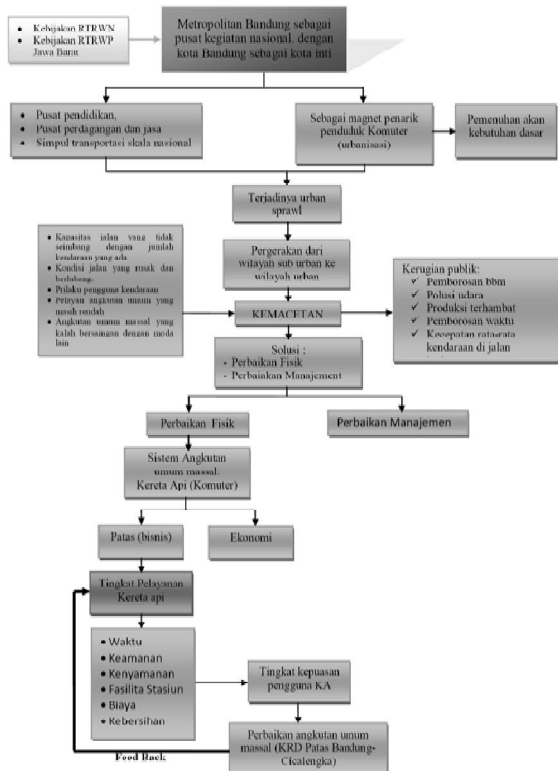
$$E = 0,10$$

Jawaban :

$$n = \frac{1.653.798}{[1 + (1.653.798 \times 0,01)]}$$

$$n = \frac{1.653.798}{16538,98}$$

$$n = 99,993 \approx 100 \text{ sampel}$$



Gambar 1. Kerangka Berfikir

### III. PEMBAHASAN DAN HASIL

#### 3.1 Wilayah Metropolitan Bandung dan Sistem Angkutan Umum Massal

Wilayah perkotaan Bandung Metropolitan Area (BMA) merupakan tempat berpenduduk terpadat kedua setelah Jabodetabek. Luas wilayah Metropolitan Bandung adalah 338.394,38 Ha, terdiri dari Kabupaten Bandung seluas 1.756,65 km<sup>2</sup>, Kota Bandung 167,27 km<sup>2</sup>, Kota Cimahi 41,2 km<sup>2</sup>, dan Kabupaten Bandung barat 1305,77 km<sup>2</sup>. Dimana rata-rata kepadatan penduduk di Metropolitan Bandung pada tahun 2010 sebesar 2.330,9 km<sup>2</sup>.

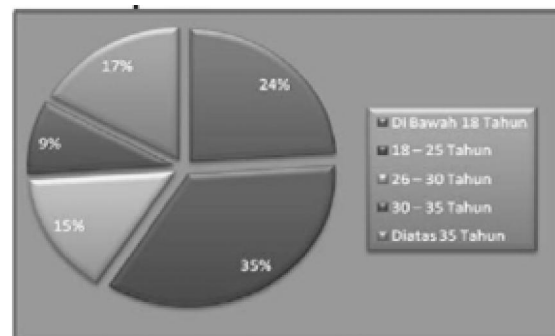
#### 3.2 Karakteristik Pengguna Kereta Api Diesel Patas

##### 3.2.1 Karakteristik Personal

Pada sub bab ini berisikan data personal seperti jenis kelamin, umur, pekerjaan, tingkat penilaian, pendidikan dan lain-lain.

##### A. Umur

Untuk kelompok umur yang menggunakan Kereta Api Diesel Patas di dominasi oleh kelompok umur 18-25 tahun yaitu sekitar 35% dari 100 sampel yang di sebar dan yang paling sedikit berada pada kelompok umur 30-35 tahun sekitar 9%. Dimana pada usia 18-25 merupakan usia yang produktif dan kondisi fisik masih dalam keadaan yang baik. Kelompok umur <18 tahun dan 18-25 tahun mendominasi pengguna kereta api diesel patas dimana pada kelompok umur ini merupakan pelajar dan mahasiswa serta pegawai swasta. Ini menunjukkan bahwa pengguna kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka yang melayani arus komuter merupakan usia-usia yang produktif dengan berbagai macam latar belakang pendidikan dan serta pekerjaan.

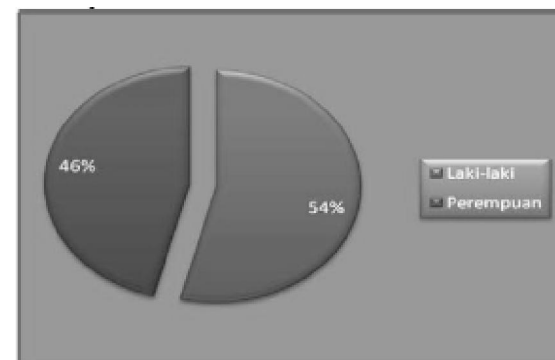


Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2011

Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

##### B. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar kepada pengguna kereta api Diesel Patas sebanyak 100 sampel sekitar 54% respondennya adalah laki-laki dan sisa nya sebanyak 46% adalah perempuan.

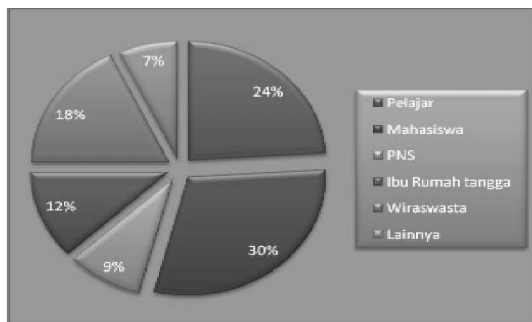


Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2011

Gambar 3. Responden Berdasarkan Jenis kelamin

### C. Pekerjaan

Pengguna kereta api di dominasi oleh Pelajar dengan proporsi 32% dari 100 responden dan yang terendah terdapat pada kelompok pekerjaan lainnya sebanyak 7% dimana kelompok pekerjaannya adalah Pegawai Swasta. Sedangkan untuk wiraswasta 15% dan mahasiswa terdiri dari 25%, dimana pengguna kereta api ini kebanyakan menggunakan kereta api pada pukul 05.30 sampai pukul 07.28. Berdasarkan jenis pekerjaan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna kereta api patas Bandung-Cicalengka sebesar 63% merupakan mereka yang tinggal di wilayah sub urban (Cicalengka dan Rancaekek) sedangkan tempat kerja berada pada pusat kota (Bandung) dimana para komuter ini melakukan pergerakan setiap harinya kerja menuju tempat bekerja/sekolah di Kota Bandung.



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2011

**Gambar 4.** Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

### D. Tingkat Pendapatan

Karakteristik pengguna kereta api berdasarkan tingkat pendapatan pada penelitian ini didominasi oleh pengguna kereta yang berpenghasilan Rp. 1.500.000,-/bln, ini disebabkan pengguna kereta api berdasarkan jenis pekerjaan merupakan wiraswasta dan pegawai swasta. Sedangkan untuk tingkat pendapatan yang terendah berada pada < Rp. 250.000,-/bln, dengan kondisi yang demikian dapat di tarik kesimpulan pengguna kereta api patas rata-rata merupakan masyarakat yang berpenghasilan menengah sedangkan untuk berpenghasilan di bawah kebanyakan menggunakan kereta api diesel ekonomi.

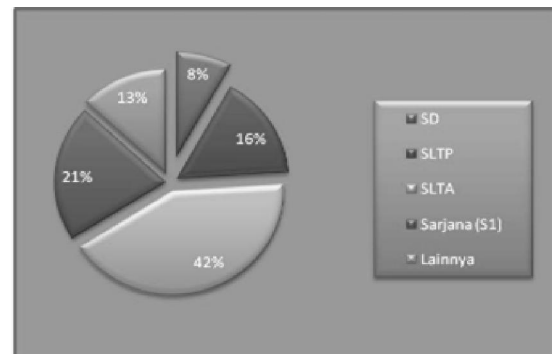


Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2011

**Gambar 8.** Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

### E. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan pada sub bab ini terdiri dari 6 kelompok yaitu tidak, sekolah, SD, SLTP, SLTA, Sarjana (S1) serta lainnya. Dimana jumlah responden sebanyak 100 yang tersebar pada 3 stasiun yang di lalui oleh KRDP Patas yaitu Stasiun Bandung, Stasiun Rancaekek dan Stasiun Cicalengka. Untuk tingkat pendidikan dapat terlihat pada tabel diatas tingkat pendidikan SLTA yang paling dominan yaitu sekitar 42% dan yang terkecil terdapat pada tingkat pekerjaan tidak sekolah yaitu 0%. Sedangkan untuk pendidikan lainnya merupakan mereka yang memiliki tingkat pendidikan D3 sebanyak 13% dari 100 responden.

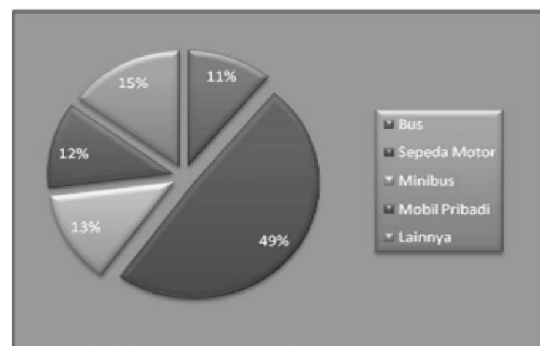


Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2011

**Gambar 9.** Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

### F. Kendaraan yang digunakan sebelum beralih ke KRDP Patas

Kendaraan yang biasanya digunakan pengguna kereta api sebelum beralih menggunakan kereta api dan dari 100 responden 49% diantaranya merupakan pengguna sepeda motor untuk mencapai tujuannya di kota Bandung dan yang paling kecil yaitu menggunakan bus. Dari karakteristik tersebut dapat ditarik kesimpulan kereta api ini sedikit banyak dapat membantu mengurangi beban jalan raya yang telah begitu padat pada jam-jam tertentu akan tetapi target dari PT. KAI untuk merubah perilaku pengguna mobil pribadi belum tercapai dengan masih rendahnya proporsi pengguna mobil pribadi yang beralih ke KRDP Patas.

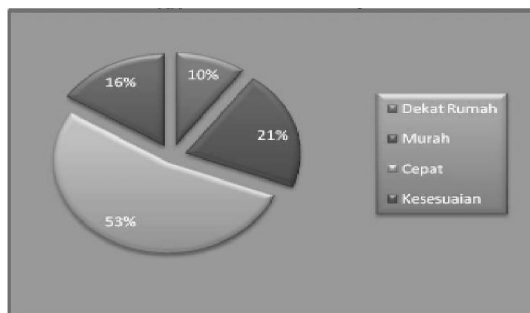


Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2011

**Gambar 10.** Kendaraan yang digunakan sebelum beralih Ke KRDP Patas

### G. Alasan Menggunakan Kereta Api

Alasan mengguna kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka berdasarkan jawaban dari responden sebanyak 53% pelanggan beralasan menggunakan KRDPatas lebih cepat di bandingkan dengan moda angkutan lain dan hanya 10% responden yang menjawab alasan menggunakan KRDPatas karena dekat sama rumah. Dari tabel diatas dapat tergambar bahwa pengguna kereta api diesel patas merupakan orang-orang yang mementingkan waktu untuk mencapai tempat tujuannya dimana para pekerja (PNS, Swasta), pelajar/mahasiswa yang identik terhadap pengguna KRDPatas ini.

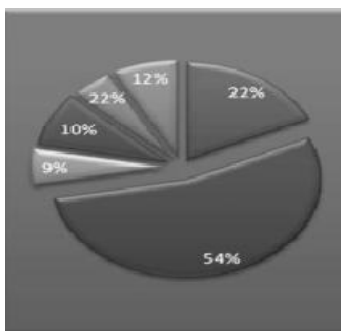


Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2011

**Gambar 11.** Alasan menggunakan kereta api Diesel Patas

### H. Maksud Perjalanan

Dilihat dari maksud perjalanannya, dari 100 responden berdasarkan tujuan perjalanannya maka dapat di bedakan menjadi dua kelompok yaitu komuter dan non komuter dimana pengguna kereta api yang komuter sebesar 61% dari total responden, adapun tujuannya adalah bekerja sebesar 32% dan 29% tujuan bersekolah/kuliah. Sedangkan untuk pengguna yang non komuter sebesar 39% dimana tujuannya adalah untuk berbelanja, bisnis, serta rekreasi. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka didominasi oleh pengguna komuter.



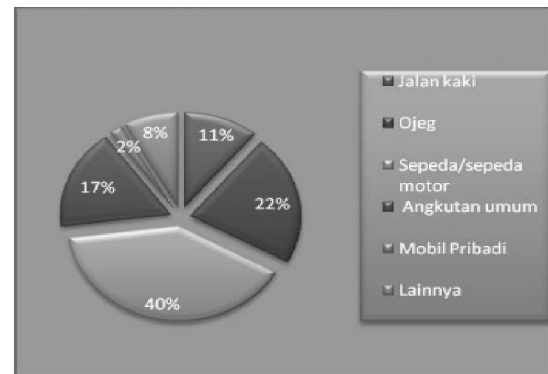
Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2011

**Gambar 12.** Maksud Perjalanan

### I. Kendaraan yang di Gunakan Menuju Stasiun Naik

Salah satu yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna kereta api yaitu ketersediaan/kemudahan mereka mencapai stasiun baik berupa kendaraan

umum seperti angkot, ojeg, becak dan lain-lain. Semakin mudah mereka mendapatkan alat transportasi menuju ke Stasiun maka mereka akan semakin terlayani dengan baik dan akan berpengaruh terhadap pemilihan moda ini. Dilihat dari kendaraan yang digunakan menuju stasiun naik pengguna kereta api paling banyak menggunakan sepeda/sepeda motor yaitu sebanyak 40% setelah itu pengguna yang menggunakan Sepeda/sepeda motor serta ojeg yaitu 22% sedangkan pengguna yang menggunakan mobil pribadi sebesar 2%. Dari proporsi yang terdapat di tabel di atas dapat disimpulkan bahwa angkutan umum, sepeda motor dan ojeg merupakan alat yang mudah didapatkan serta lebih cepatmencapai tujuan.



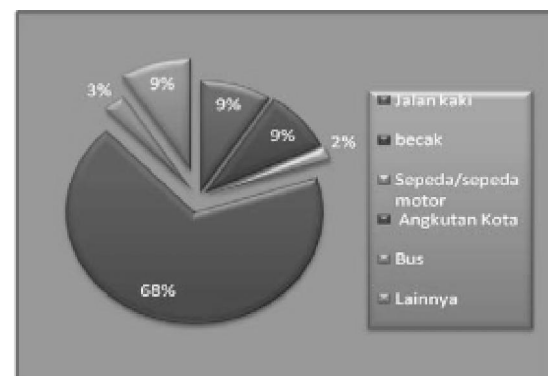
Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2011

**Gambar 13.** Kendaraan Yang Di Gunakan Menuju Stasiun Naik

### J. Kendaraan yang di Gunakan Menuju Tujuan Akhir

Berdasarkan hasil observasi yang di dapat dari 100 kuestioner, 75% pengguna kereta api berasal dari rancaekek dan Cicalengka dan tujuan terakhir mereka yaitu Kota Bandung.

Proporsi kendaraan yang digunakan oleh pengguna kereta api untuk mencapai tujuan mereka masing-masing di dominasi oleh angkutan kota lebih dari setengah total responden yaitu sebesar 68%, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna yang menggunakan motor untuk mencapai tujuan terakhirnya.



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2011

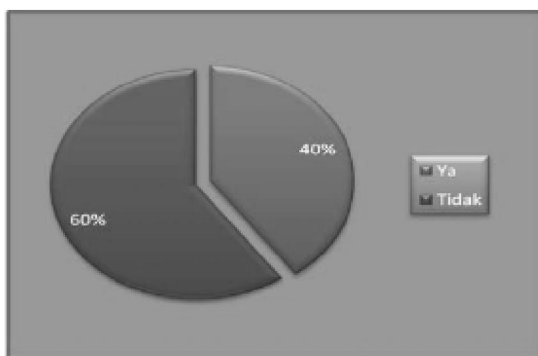
**Gambar 14.** Kendaraan yang di gunakan menuju Tujuan Akhir

### 3.2.2 Karakteristik Non Personal

Pada sub bab ini membahas mengenai penggunaan parkir di 3 stasiun, luas parkir yang tersedia, kemudahan mendapatkan kendaraan umum untuk mencapai tujuan akhir dari perjalanan, stasiun naik dan jam keberangkatan, stasiun pulang dan jam pulang.

#### A. Penggunaan Parkir Kendaraan

Untuk penggunaan lahan parkir yang ada pada stasiun yang di lalui oleh Kereta api Diesel Patas Bandung-Cicalengka dari 100 responden pengguna kereta api yang menggunakan fasilitas parkir hanya 34% ini menandakan pengguna kereta api rata-rata menggunakan angkutan umum untuk mencapai stasiun kereta api, sedangkan untuk yang tidak menggunakan fasilitas parkir 66%.

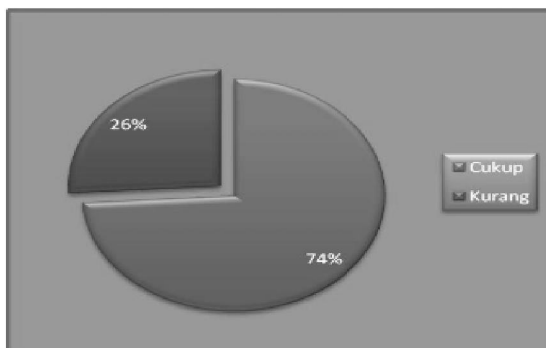


Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2011

**Gambar 15.** Parkir Kendaraan

#### B. Luas Lahan Parkir

Berdasarkan hasil kuisioner yang di sebarakan kepada pengguna kereta api 74 % pengguna merasa cukup untuk luas lahan parkir. Sedangkan untuk penilaian yang merasa luas lahan parkir kurang sebanyak 26% dimana pengguna yang merasa luas lahan parkir yang kurang ini berasal dari Stasiun Rancaekek dimana pada kawasan ini banyak penggun kereta api menggunakan sepeda motor untuk menuju stasiun.



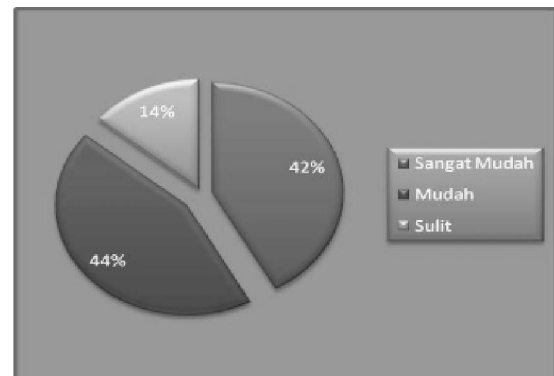
Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2011

**Gambar 16.** Luas Lahan Parkir

#### C. Kemudahan Mendapatkan Kendaraan ke Stasiun/ Tempat Tujuan

Berdasarkan penilaian dari pengguna kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka sekitar 42%

mereka berpenilaian sangat mudah untuk mendapatkan kendaraan ke stasiun/tempat tujuan dan 44% menganggap mudah, dan hanya 14% pengguna yang merasa sulit untuk mendapatkan kendaraan ke stasiun/ tempat tujuan.



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2011

**Gambar 17.** Kemudahan Mendapatkan Kendaraan ke Stasiun/ Tempat Tujuan

#### D. Stasiun Naik dan Jam Keberangkatan

Pergerakan untuk kawasan Cicalengka sebanyak 40% dari jumlah sampel sebanyak 100, dimana pada Stasiun Cicalengka jam puncaknya terdapat pada jam 06.05 sebanyak 18 responden atau 45% dari total pergerakan dari Stasiun Cicalengka karena pada jam ini pengguna yang mayoritas adalah pengguna yang bertujuan untuk bekerja dan sekolah.

**Tabel 15.** Stasiun naik dan jam keberangkatan

No	Stasiun naik	Jam Keberangkatan	Jumlah	Persentase (%)
1	Cicalengka	1. 06.05	18	45
		2. 07.10	5	12,5
		3. 08.35	6	15
		4. 10.00	7	17,5
		5. 12.25	4	10
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	<b>100</b>
2	Rancaekek	1. 05.30	12	34,28
		2. 06.16	3	8,57
		3. 07.28	6	17,14
		4. 08.46	7	20
		5. 10.12	5	14,28
		6. 12.38	2	5,71
<b>Jumlah</b>			<b>35</b>	<b>100</b>
3	Bandung	1. 07.20	6	24
		2. 08.20	12	48
		3. 11.15	7	28
<b>Jumlah</b>			<b>25</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2011

Untuk Stasiun Rancaekek juga kebanyakan pengguna nya merupakan pelajar dan pegawai dimana pada stasiun Rancaekek ini jam puncaknya yaitu pada jam 05.30 sebanyak 34,28% hingga untuk mencapai tujuan akhirnya seperti sekolah dan perkantoran tepat pada waktunya.

Pada jam-jam ini kondisi kereta api diesel patas penuh dengan penumpang hingga kebanyakan penumpang yang berdiri. Sedangkan Pada stasiun Bandung jam puncak pergerakan yang menuju ke Rancaekek dan Cicalengka yaitu pada jam 08.20 yaitu sebanyak 12 responden atau 48%.

## E. Stasiun Dan Jam Kembali

Dilihat dari hasil yang terdapat pada tabel di atas pengguna kereta api kebanyakan kembali melalui stasiun Bandung sebesar 75% dari 100 responden sedangkan untuk stasiun kembali melalui cicalengka hanya 16% dan stasiun Rancaekek 9%.

**Tabel 16.** Stasiun Kembali dan jam kembali

No	Stasiun Kembali	Jam Kembali	Jumlah	Persentase (%)
1	Bandung	1. 13.45	10	13,33
		2. 15.30	16	21,33
		3. 17.35	49	65,34
<b>Jumlah</b>			<b>75</b>	<b>100</b>
2	Rancaekek	1. 14.40	6	66,66
		2. 16.42	3	33,34
<b>Jumlah</b>			<b>9</b>	<b>100</b>
3	Cicalengka	1. 14.25	8	50
		2. 16.30	8	50
<b>Jumlah</b>			<b>16</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2011

Ini menandakan pengguna kereta api diesel patas merupakan pengguna yang berasal dari kawasan Rancaekek dan Cicalengka dengan tujuan perjalanan ke Kota Bandung dan dengan aktifitas pekerjaan yang mereka lakukan. Sedangkan untuk jam kembali menunjukkan jam puncak dimana kondisi KRD patas penuh dengan pengguna, dari hasil kuisioner yang di dapat untuk pengguna yang kembali melalui Stasiun Bandung sebanyak 13,33% pengguna kembali pada jam 13.45 WIB dan 21,33% pengguna kembali jam 15.30 WIB serta untuk penumpang yang pulang jam 17.35 WIB sebanyak 65,34%. Dari data tersebut dapat di ketahui jam puncak kembali nya penumpang dari Bandung menuju ke Rancaekek dan Cicalengka yaitu pada jam 17.35 WIB.

### 3.3 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Dalam sub bab ini membahas mengenai hasil kuisioner sebanyak 100 sampel yang telah di sebar dimana dari hasil tersebut di dapat tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari pengguna Kereta Api Diesel Patas Bandung – Cicalengka dengan menggunakan *importance performance analysis* dan dari hasil analisis di dapat tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh.

#### 3.3.1 Kereta Api

##### A. Waktu

###### 1) Waktu Tempuh Perjalanan

Dilihat dari waktu tempuh perjalanan, penilaian pengguna di dominasi oleh pengguna kereta api yang menganggap waktu tempuh perjalanan kereta api sangat penting dengan prosentase sebanyak 48% dan pengguna yang menjawab penting sebanyak 40%. Berdasarkan hasil pada tabel di atas maka pengguna sangat mementingkan waktu tempuh perjalanan sedangkan untuk keadaan nyata yang di rasakan oleh pengguna kereta api terhadap waktu tempuh dimana pengguna merasa puas sebanyak 26% dan yang merasa biasa 43%.

###### b) Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta api

Untuk tingkat kepentingan ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta api menurut pengguna KRD Patas Bandung-Cicalengka sangat lah penting dimana dari 100 responden 56% menilai sangat penting dan 11% menjawab biasa. Ini membuktikan bahwa pengguna yang menggunakan KRD Patas mementingkan ketepatan waktu. Berdasarkan tingkat kepuasan pengguna kereta api terhadap ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan rata-rata pengguna nya merasa tidak puas dan sangat tidak puas yaitu sebanyak 49% dan yang merasa puas dan sangat puas hanya 38% jadi ini menandakan tingkat pelayanan yang tidak baik di berikan oleh PT.KAI Daop II Bandung yang kepada pengguna.

###### c) Waktu Tunggu kereta api

Waktu tunggu kereta yang akan mengangkut pengguna untuk melakukan perjalanan sangat di pentingkan untuk di perhatikan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna, dimanapun apa bila waktu tunggu yang lama maka pengguna akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kereta api. Berdasarkan tabel di atas, pengguna menilai bahwa waktu tunggu sangat penting dimana pengguna kereta api kebanyakan mementingkan waktu untuk mencapai tempat tujuan, dari 100 responden yang menjawab sangat penting dan penting sebanyak 87% ini menandakan sangat pentingnya waktu tunggu semakin cepat waktu tunggu maka semakin puas pengguna. Sedangkan untuk tingkat pelayanan pengguna kereta api diesel patas 6% menjawab sangat puas dan puas 31%, untuk yang menjawab tidak puas sebanyak 25%.

## B. Keamanan

### 1) Keamanan ketika berada di dalam kereta api

Dilihat dari tingkat kepentingan keamanan ketika berada di dalam kereta api diesel patas dari 100 responden pengguna yang menganggap keamanan ketika berada di dalam KRD patas sangat penting dengan prosentase sebanyak 62%, ini menandakan pengguna KRD Patas sangat mengutamakan keamanan ketika melakukan perjalanan untuk mencapai tempat tujuan masing-masing. Sedangkan untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada pengguna terutama untuk keamanan sebanyak 63% pengguna yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas sedangkan untuk yang merasa puas dan sangat puas pada keamanan di dalam kereta sebanyak 12%.



2) *Keberadaan petugas keamanan di kereta api*

Dilihat dari tingkat kepentingan keberadaan petugas keamanan di setiap gerbong kereta api berdasarkan penilaian pengguna sebanyak 52% pengguna merasa sangat penting dan 36% responden menjawab penting serta sebanyak 6% merasa biasa, ini berarti keberadaan petugas keamanan di setiap gerbong kereta api merupakan harapan yang diinginkan oleh pengguna.

Sedangkan untuk tingkat kepuasan keberadaan petugas keamanan di setiap gerbong kereta api diesel patas terdiri dari responden yang menjawab sangat puas dengan persentase 27% dan yang merasa puas 26% sedangkan untuk pengguna yang merasa tidak puas 6%, untuk yang menjawab biasa sebanyak 41%. Dari tabel tingkat kepentingan dan kepuasan di atas dimana tingkat kepentingan menurut penilaian pengguna sangat penting dan tingkat kepuasan menurut pengguna biasa ini menandakan bahwa keberadaan petugas di dalam kereta api sudah ada akan tetapi tidak pada setiap gerbongnya ada petugas keamanan. Dari tingkat kepentingan dan kepuasan keberadaan petugas keamanan di setiap gerbong kereta api didapat tingkat kesesuaian sebesar 81,412%.

### C. Kenyamanan

1) *Jumlah tempat duduk di dalam kereta api*

Jumlah tempat duduk merupakan hal yang sangat penting dalam kepuasan pengguna dimana pada tabel di atas dapat dilihat bahwa sekitar 57% responden menganggap jumlah tempat duduk yang tersedia di dalam kereta sangat penting dan 30% responden menganggap penting, sedangkan responden yang menganggap jumlah tempat duduk yang tersedia di dalam gerbong kereta api tidak penting dan sangat tidak penting tidak ada 0%. Untuk kepuasan dari pengguna kereta api mengenai jumlah tempat duduk di dalam gerbong kereta api sendiri dari 100 kuisisioner sekitar 31% menyatakan sangat puas dan yang menyatakan tidak puas sekitar 19%, untuk sisanya responden menyatakan puas dan biasa. Berdasarkan hasil kuisisioner tersebut dan observasi di lapangan memang jumlah tempat duduk yang tersedia sudah dapat menampung jumlah penumpang yang ada akan tetapi pada jam-jam sibuk seperti jam 05.30 – 08.46 dan 15.30 – 17.35 penumpang banyak yang berdiri.

2) *Ketersediaan udara/sirkulasi di dalam kereta api*

Berdasarkan penilaian dari para pengguna kereta api diesel patas Bandung- Cicalengka mengenai tingkat kepentingan ketersediaan sirkulasi dari 100% responden sebesar 53% menjawab untuk tingkat kepentingan ketersediaan sirkulasi biasa yang artinya pengguna kereta api tidak begitu memperdulikan kondisi sirkulasi yang ada di

dalam kereta api diesel patas sedangkan yang menganggap sangat penting untuk ketersediaan sirkulasi hanya sebesar 18%. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pengguna kereta api patas Bandung- Cicalengka mengenai ketersediaan sirkulasi sebanyak 44% pengguna nya merasa tidak puas ini terbukti dengan kondisi kipas angin yang tidak terjaga dengan baik dimana kebanyakan kipas angin pada setiap gerbongnya dalam kondisi rusak. Sedangkan untuk pengguna yang merasa sangat puas hanya 10%.

3) *Ketersediaan Fasilitas Pegangan untuk berdiri di dalam kereta*

Ketersediaan fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri pada kereta api sangat penting dimana dari 100% responden yang menjawab ketersediaan fasilitas pegangan untuk berdiri sangat penting sebanyak 53% dan menjawab biasa sebanyak 12%, ini berarti penumpang kereta api sangat mementingkan keberadaan fasilitas pegangan untuk berdiri.

Tingkat kepuasan pengguna kereta api untuk fasilitas berdasarkan kuisisioner yang telah di sebar kepada para pengguna kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka sebanyak 12% merasa sangat puas, 25% merasa puas dan 50% merasa biasa. Ini berarti fasilitas pegangan untuk berdiri pada tiap gerbongnya ada akan tetapi tidak seluruh penumpang berdiri yang mendapatkan fasilitas pegangan untuk berdiri.

4) *Ketersediaan lampu sebagai penerangan di dalam kereta*

Kondisi lampu sebagai penerangan di dalam gerbong kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka dapat diketahui melalui tingkat kepuasan pengguna dimana sebanyak 44% responden merasa puas dan hanya 12% yang merasa tidak puas terhadap Lampu Sebagai penerangan di dalam kereta.

5) *Keleluasaan ketika berada di dalam kereta api*

Berdasarkan hasil yang didapat proporsi pengguna yang berpenilaian bahwa keleluasaan ketika berada di dalam Kereta api diesel Patas sangat penting sebanyak 34% sedangkan untuk yang menjawab penting sebanyak 52%, ini berarti keleluasaan ketika berada di dalam KRD Patas penting.

Sedangkan untuk tingkat kepuasan dari KRD patas sendiri mencerminkan keadaan yang nyata (pelayanan) yang di berikan penyelenggara. dilihat dari keleluasaan ketika berada di dalam Kereta api sebanyak 37% responden menjawab tidak puas, ini menandakan bahwa pengguna berdesakan saat berada di dalam gerbong kereta api. Keadaan ini biasanya terjadi pada jam-jam puncak dimana para pengguna melakukan perjalanan

menggunakan kereta api pada waktu yang bersamaan yaitu pada jam 05.00-07.00 dan jam 17.00-19.00.

#### D. Kebersihan

##### 1) Kebersihan di dalam kereta api

Berdasarkan hasil kuisioner yang di sebar Kebersihan didalam kereta api sangat lah penting ini terlihat pada tabel diatas dimana dari 100 responden sekitar 57% merasa tingkat kepentingan untuk kebersihan di dalam kereta api sangat penting dan hanya 13% responden yang merasa biasa.

### 3.3.2 Stasiun Kereta Api

#### A. Keamanan

##### 1) Keamanan ketika berada di dalam Stasiun Kereta Api

Keamanan di dalam stasiun kereta api berdasarkan penilaian pengguna sangat penting ini dapat terlihat dari prosentase pengguna sebanyak 62% yang menganggap sangat penting dan sisanya sebanyak 28% menganggap penting, ini menandakan pengguna sangat mementingkan sekali keamanan di stasiun kereta api terutama pada saat pengguna kereta api sedang menunggu kereta api yang akan di gunakan karena pada waktu ini lah banyak terjadi gangguan keamanan.

Untuk kondisi nyata mengenai keamanan di 3 stasiun yang dilayani oleh Kereta api diesel patas dapat di ketahui melalui kepuasan dari pengguna dimana dari 100 responden sebanyak 62% pengguna merasa sangat puas dan puas sedangkan untuk pengguna yang merasa tidak puas sebanyak 12% ini memandakan bahwa PT. KAI Daop II Bandung sudah berhasil menyelenggarakan keamanan pada 3 stasiun yang di layani oleh KRD Patas Bandung-Cicalengka.

##### 2) Keberadaan petugas keamanan di stasiun kereta api

Pengguna Kereta api Diesel Patas Bandung – Cicalengka menganggap bahwa Keberadaan petugas keamanan di stasiun kereta api sangatlah penting ini terlihat pada jumlah responden yang menjawab sangat penting sebanyak 60% dari total responden, sedangkan yang menjawab untuk tingkat kepentingan tidak penting dan sangat tidak penting tidak ada (0%). Selain tingkat kepentingan pengguna juga diminta untuk menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan dimana dari 100 responden 94% merasa sangat puas dan puas terhadap keberadaan petugas keamanan di stasiun kereta api dan 3% pengguna merasa biasa serta 3% sangat tidak puas. Dari hasil tingkat kepentingan dan kepuasan untuk keberadaan petugas keamanan di stasiun kereta api di dapat nilai kesesuaian sebesar 61,851%.

#### B. Biaya

##### 1) Harga tiket yang di tawarkan

Berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan mengenai harga tiket yang di tawarkan. Penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan harga tiket yang di tawarkan, pengguna yang menjawab sangat penting sebanyak 59% dan yang menjawab penting 29%. Dari distribusi jawaban responden mengenai harga tiket yang di tawarkan memang pengguna kereta api sangat mementingkan harga tiket yang di tawarkan. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pengguna kereta api mengenai harga tiket yang di tawarkan sebanyak 51% berpendapat puas dan biasa 28% merasa biasa sedangkan untuk pengguna yang merasa tidak puas sebesar 7% sedangkan untuk pengguna yang merasa tidak puas sebesar 1%. Dan dari tabel kepentingan dan kepuasan pengguna mengenai harga tiket yang di tawarkan pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan harapan pengguna kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka.

##### 2) Harga tiket di bandingkan dengan angkutan lain

Tingkat kepentingan untuk harga tiket KAI di bandingkan dengan angkutan lain maka pengguna kereta diesel patas Bandung-Cicalengka menilai sangat penting dengan prosentase sebanyak 46% dan penting 43%. Pengguna yang merasa sangat puas dan puas sebesar 87% dari total responden sedangkan yang terkecil penilaian pengguna terhadap harga tiket di bandingkan dengan angkutan lain yaitu sangat tidak puas sebesar 20%.

#### C. Fasilitas Stasiun

##### 1) Luas Stasiun Kereta Api

Berdasarkan tingkat kepentingan mengenai luas lahan stasiun dari 100 responden yang menilai luas lahan sangat penting sebanyak 57% dan yang menilai penting sebanyak 31% serta yang menganggap biasa sebanyak 12%, dari prosentase tersebut maka dapat di simpulkan pengguna kereta api diesel patas sangatlah mementingkan luas stasiun. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pengguna dari 100 responden sebanyak 40% yang menjawab biasa dan hanya 26% pengguna yang merasa sangat puas.

##### 2) Keberadaan Papan Informasi Jadwal

Papan informasi merupakan fasilitas stasiun yang wajib ada dan tersedia bagi calon pengguna dimana papan informasi jadwal ini dapat mempermudah calon pengguna untuk mengetahui jam keberangkatan stasiun-stasiun tujuan pengguna.

Untuk tingkat kepentingan keberadaan papan informasi jadwal dari 100 responden 53% menjawab sangat penting dan 36% menjawab penting dengan demikian dapat di tarik kesimpulan

bahwa berdasarkan penilaian pengguna kereta api diesel patas papan informasi jadwal sangat penting. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pengguna dapat terlihat dari distribusi jawaban tingkat kepuasan pengguna terhadap keberadaan papan informasi jadwal dimana jawaban responden di dominasi oleh pengguna yang menilai sangat tidak puas yaitu sebesar 31% dan 24% tidak puas.

### 3) *Pelayanan Loket Tiket*

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarakan kepada para pengguna kereta api diesel patas didapat proporsi yang menjawab bahwa tingkat kepentingan loket tiket sangat penting sebanyak 47% dan penting 41% sisanya penumpang menjawab tingkat kepentingan loket tiket biasa sebanyak 12%.

Di lihat dari tingkat kepuasan pengguna atas pelayanan mengenai loket tiket yang di berikan PT. KAI dapat di lihat bahwa sekitar 80% pengguna merasa sangat puas dan sekitar 15% pengguna merasa puas dan yang terkecil terdapat pada penilaian yang merasa tidak puas yaitu sebesar 1%. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat di ketahui bahwa pengguna kereta api sangat puas atas pelayanan yang di berikan terutama loket tiket, ini juga menandakan PT. KAI Daop II Bandung telah dapat memenuhi keinginan dari pengguna untuk loket tiket.

### 4) *Jumlah tempat duduk yang terdapat di stasiun kereta api*

Untuk mengetahui tingkat kepentingan dari jumlah tempat duduk yang tersedia di stasiun kereta api maka dalam penelitian ini di minta untuk menilai tingkat kepentingan, hasil yang didapat dari 100 responden sebanyak 47% yang menilai bahwa jumlah tempat duduk yang terdapat di stasiun kereta api sangat penting dan 41% yang menganggap penting.

Sedangkan untuk tingkat kepuasan pengguna kereta api mengenai jumlah tempat duduk yang terdapat di stasiun kereta api di dominasi oleh pengguna yang menjawab puas sebanyak 27% dan 23% sangat puas, sedangkan pengguna yang merasa tidak puas sebanyak 21%. Berdasarkan penjelasan dan tabel tingkat kepentingan, tingkat kepuasan maka dapat disimpulkan keberadaan tempat duduk pada setiap stasiun nya telah dapat mengakomodasi semua pengguna yang menunggu kereta api.

### 5) *Perlindungan dari gangguan Cuaca*

Dilihat dari tingkat kepentingan dengan keberadaan perlindungan dari gangguan cuaca sebanyak 48% pengguna menganggap perlindungan dari gangguan cuaca itu sangat penting dan hanya 12% yang menganggap biasa. Hasil yang di dapat dari tingkat kepuasan pengguna dengan cara penyebaran kuisioner

kepada pengguna sebanyak 100 responden dan 59% pengguna kereta api diesel patas puas serta hanya sekitar 2% sangat tidak puas. Berdasarkan pengamatan di lapangan yang di lakukan, dari 3 stasiun yang di lalui kereta api diesel keberadaan perlindungan sudah tersedia dan dalam kondisi yang baik.

### 6) *Ketersediaan Lahan Parkir di Stasiun kereta api*

Berdasarkan hasil penilaian pengguna kereta api diesel patas Bandung- Cicalengka, pengguna menganggap ketersediaan lahan parkir di stasiun kereta api sangat penting sebanyak 58% dan 29% responden menilai ketersediaan lahan parkir di stasiun penting. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pengguna kereta api diesel patas Bandung- Cicalengka pengguna kereta api merasa puas dimana prosentase nya sebesar 45% dan 14% untuk pengguna yang menilai ketersediaan lahan parkir sangat puas serta hanya 8% yang berpendapat sangat tidak puas. Dapat terlihat pada tabel tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap ketersediaan lahan parkir di stasiun diatas menunjukkan bahwa pengguna kereta api sebagian besar merasa puas ini menandakan ketersediaan lahan parkir pada 3 stasiun yang di lalui oleh kereta diesel patas yaitu Bandung, Rancaekek, dan Cicalengka sudah tersedia bagi pengguna kereta api akan tetapi belum bisa menampung seluruh pengguna yang menggunakan kendaraan ke stasiun kereta api.

## **D. Kebersihan**

### 1) *Kebersihan di Stasiun Kereta Api*

Mengenai tingkat kepentingan kebersihan di stasiun kereta api berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden sekitar 52% menjawab bahwa kebersihan di stasiun sangat penting untuk di perhatikan dan 13% menjawab bahwa tingkat kepentingan kebersihan di stasiun biasa. Sedangkan untuk tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna kereta api sebanyak 43% menjawab sangat puas dan 9% yang merasakan sangat tidak puas dan tidak puas. Dari 9 responden yang merasa tidak puas, 7 respondennya merupakan penumpang yang naik stasiun Rancaekek ini bararti menggambarkan keadaan stasiun rancaekek yang dari segi kebersihan masih kurang. Untuk penumpang yang naik dari stasiun Bandung seluruhnya merasa puas dan sangat puas ini juga berarti kondisi yang baik untuk kebersihan yang berada di Stasiun Bandung.

### 2) *Kebersihan di Toilet Stasiun*

Untuk tingkat kepentingan mengenai kebersihan toilet dari 100 sampel yang di sebar kepada pengguna kereta api diesel patas di dapat sebesar 51% menganggap kebersihan toilet sangat lah penting dan tidak ada satu responden pun (0%)

yang beranggapan kebersihan toilet stasiun tidak penting dan sangat tidak penting.

Kebersihan toilet yang ada di stasiun kereta api dapat di nilai dengan menyakan kepada pengguna mengenai kepuasan mereka terhadap kebersihan toilet stasiun naik dan dari 100 responden sebesar 16% responden yang merasa sangat puas dan 28% merasa puas ini yang menandakan kebersihan di toilet di stasiun kereta api Bandung, Rancaekek serta cicalengka masih terjaga kebersihannya akan tetapi ada juga pengguna yang merasa sangat tidak puas sebesar 23%.

**Tabel 17.** Rekapitulasi Hasil Analisis Kepuasan, Kepentingan dan Kesesuaian Responden.

No	Faktor	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
<b>KERETA API</b>				
<b>1</b>	<b>Waktu</b>			
	a. waktu tempuh perjalanan kereta api	270,434	366,7	76,475
	b. Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan	166,7	370,941	44,94
	c. Waktu tunggu kedatangan kereta api	198,379	362,727	54,691
<b>2</b>	<b>Keamanan</b>			
	a. Keamanan di dalam kereta api	198,538	362,727	54,735
	b. Keberadaan petugas keamanan di kereta api	242,091	366,7	66,019
<b>3</b>	<b>Kenyamanan</b>			
	a. Jumlah tempat duduk di dalam kereta api	258,983	362,727	71,399
	b. Kondisi udara / Sirkulasi di dalam kereta	198,538	362,727	54,735
	c. Fasilitas Pegangan untuk berdiri	262,727	366,7	71,646
	d. Keberadaan lampu sebagai penerangan di dalam kereta api	255,439	362,727	70,422
	e. keleluasaan ketika berada di dalam kereta api	162,727	366,7	44,376
<b>4</b>	<b>Kebersihan</b>			
	a. Kebersihan di dalam kereta api	158,983	362,727	43,83
<b>STASIUN</b>				
<b>5</b>	<b>Keamanan</b>			
	a. Keamanan di stasiun kereta api	266,7	375,498	71,026
	b. Keberadaan petugas keamanan di stasiun	226,807	366,7	61,851
<b>6</b>	<b>Biaya</b>			
	a. Harga tiket yang ditawarkan	266,521	366,7	72,681
	b. Harga tiket dibandingkan dengan angkutan lain	226,807	370,941	61,143
<b>7</b>	<b>Fasilitas stasiun</b>			
	a. Luas stasiun kereta api	242,091	366,7	66,019
	b. Papan informasi jadwal	113,804	370,941	30,68
	c. Pelayanan Loket tiket	266,521	366,7	72,681
	d. Jumlah tempat duduk di stasiun kereta api	226,807	366,7	61,851
	e. Perlindungan dari Gangguan cuaca.	242,091	366,7	66,019
	f. Ketersediaan lahan parkir di setiap stasiun	226,807	362,727	62,528
<b>8</b>	<b>Kebersihan</b>			
	a. Kebersihan di dalam stasiun	226,807	362,727	62,528
	c. Kebersihan di toilet stasiun	132,021	275,059	47,997

Sumber: Hasil Analisis, 2011

Tingkat kesesuaian di dapat dari bobot tingkat kepuasan di bagi bobot tingkat kepentingan dan hasilnya di kali 100, nilai kesesuaian ini menunjukkan kepuasan pengguna dimana semakin besar nilai kesesuaian maka pengguna semakin merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh PT. KAI sebagai penyelenggara perjalanan kereta api diesel patas Bandung – Cicalengka. Nilai rata-rata kesesuaian dari keseluruhan pengguna kereta api patas ini sebesar 60,45% yang artinya apa bila nilai kesesuaian tiap variabel di bawah nilai rata-rata berarti pelayanan yang di berikan belum dapat memenuhi permintaan dari para pengguna. Tingkat kesesuaian ini merupakan langkah yang harus di lakukan untuk mengetahui rata-rata dari tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna dimana rata-rata ini untuk mengetahui letak tiap-tiap variabel pada diagram kartesius.

**Tabel 18.** Penghitungan Rata-Rata Penilaian Kepentingan dan Penilaian Kepuasan

No	Faktor	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Rata-rata X	Rata-rata Y
<b>KERETA API</b>					
<b>1</b>	<b>Waktu</b>				
	a. waktu tempuh perjalanan kereta api	270,434	366,7	2,704	3,667
	b. Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan	166,7	370,941	1,667	3,709
	c. Waktu tunggu kedatangan kereta api	198,379	362,727	1,984	3,627
<b>2</b>	<b>Keamanan</b>				
	a. Keamanan di dalam kereta api	198,538	362,727	1,985	3,627
	b. Keberadaan petugas keamanan di kereta api	242,091	366,7	2,421	3,667
<b>3</b>	<b>Kenyamanan</b>				
	a. Jumlah tempat duduk di dalam kereta api	258,983	362,727	2,59	3,627
	b. Ketersediaan udara / Sirkulasi di dalam kereta	198,538	362,727	1,985	3,627
	c. Fasilitas Pegangan untuk berdiri	262,727	366,7	2,627	3,667
	d. Keberadaan lampu sebagai penerangan di dalam kereta api	255,439	362,727	2,554	3,627
	e. keleluasaan ketika berada di dalam kereta api	162,727	366,7	1,627	3,667
<b>4</b>	<b>kebersihan</b>				
	a. Kebersihan di dalam kereta api	158,983	362,727	1,59	3,627
<b>STASIUN</b>					
<b>5</b>	<b>Keamanan</b>				
	a. Keamanan di stasiun kereta api	266,7	375,498	2,667	3,755
	b. Keberadaan petugas keamanan di stasiun	226,807	366,7	2,268	3,667
<b>6</b>	<b>Biaya</b>				
	a. Harga tiket yang ditawarkan	266,521	366,7	2,665	3,667
	b. Harga tiket dibandingkan dengan angkutan lain	226,807	370,941	2,268	3,709
<b>7</b>	<b>Fasilitas stasiun</b>				
	a. Luas stasiun kereta api	242,091	366,7	2,421	3,667
	b. Papan informasi jadwal	113,804	370,941	1,138	3,709
	c. Pelayanan Loket tiket	266,521	366,7	2,665	3,667
	d. Jumlah tempat duduk di stasiun kereta api	226,807	366,7	2,268	3,667
	e. Perlindungan dari Gangguan cuaca.	242,091	366,7	2,421	3,667
	f. Ketersediaan lahan parkir di setiap stasiun	226,807	362,727	2,268	3,627
<b>8</b>	<b>Kebersihan</b>				
	a. Kebersihan di dalam stasiun	226,807	362,727	2,268	3,627
	b. Kebersihan di toilet stasiun	132,021	275,059	1,32	2,751
<b>Total</b>				<b>50,473</b>	<b>83,322</b>
<b>Rata-rata</b>				<b>2,19</b>	<b>3,623</b>
<b>Nilai tertinggi</b>				<b>2,804</b>	<b>3,755</b>
<b>nilai terendah</b>				<b>1,138</b>	<b>2,751</b>
<b>nilai tengah</b>				<b>2,268</b>	<b>3,667</b>
<b>standar deviasi</b>				<b>0,361</b>	<b>0,034</b>

Sumber: Hasil Analisis, 2011

Pada gambar di bawah mengenai diagram katesius dapat terlihat bahwa letak variable-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka terbagi menjadi 4 bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius di atas dapat di jelas kan sebagai berikut :

#### 1. Kuadran A

Pada kuadran ini dapat menunjukkan variable-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna kereta api diesel patas Bandung-Cicalengkadimana penanganannya perlu di utamakan karena berdasarkan hasil penilaian dari pengguna kereta tingkat kepentingannya sangat penting sedangkan tingkat kepuasannya masih belum sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pengguna.

Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta api (1.b)
- Waktu tunggu kereta api(1.c)
- Keamanan di dalam kereta api (2.a)

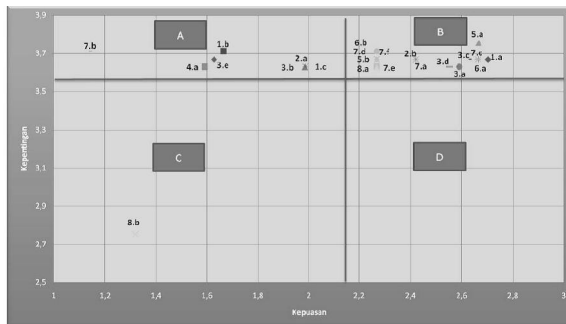
- Ketersediaan udara/sirkulasi di dalam kereta api (3.b)
- Keleluasaan Ketika berada di dalam kereta api (3.e)
- Kebersihan di dalam kereta api (4.a)
- Papan informasi jadwal (7.b)

## 2. Kuadran B

Pada kuadran ini dapat menunjukkan variable-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka dimana variable-variabel yang masuk pada kuadran ini perlu dipertahankan karena berdasarkan hasil penilaian dari pengguna kereta tingkat kepentingannya dan tingkat kepuasan sudah sesuai dengan harapan pengguna sehingga dapat memuaskan pengguna kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Jumlah tempat duduk yang tersedia di dalam kereta api (3.a)
- Fasilitas pegangan untuk berdiri (3.c)
- Ketersediaan lampu untuk penerangan di dalam kereta (3.d)

**Gambar 17.** Diagram Kartesius



- Keberadaan petugas keamanan di dalam kereta api (2.b)
- Keamanan di stasiun kereta api (5.a)
- Keberadaan petugas keamanan di stasiun kereta api (5.b),
- Waktu tempu perjalanan kereta api (1.a)
- Harga tiket yang ditawarkan (6.a),
- Harga tiket dibandingkan dengan angkutan lain (6.b)
- Kebersihan di dalam stasiun (9.a),
- Luas stasiun kereta api (7.a)
- Pelayanan Loket tiket (7.c),
- Jumlah tempat duduk di stasiun kereta api (7.d)
- Perlindungan dari gangguan cuaca (7.e),
- Ketersediaan lahan parkir di stasiun kereta api (7.f)

## 3. Kuadran C

Pada kuadran ini dapat menunjukkan variable-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan

pengguna kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka dimana kepentingannya dianggap rendah oleh pengguna dan tingkat kepuasannya juga biasa atau pun rendah. PT. KAI Daop II Bandung selaku penyelenggara harus memperbaiki variable-variabel yang terdapat di dalam kuadran ini. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Kebersihan di dalam toilet stasiun kereta api (8.b)

## 4. Kuadran D

Pada kuadran ini dapat menunjukkan variable-variabel yang pelayanannya berlebihan dalam pelaksanaannya hal ini disebabkan tingkat kepentingan di nilai tidak penting sedangkan pelayanan yang baik diberikan oleh pihak perusahaan. Peningkatan kinerja variable-variabel ini akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya maka tidak perlu ada penambahan pada kuadran ini. Pada hasil penelitian ini tidak ada variable yang masuk kedalam kuadran ini yang berarti tidak ada pelayanan yang berlebihan yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada pengguna Kereta api.

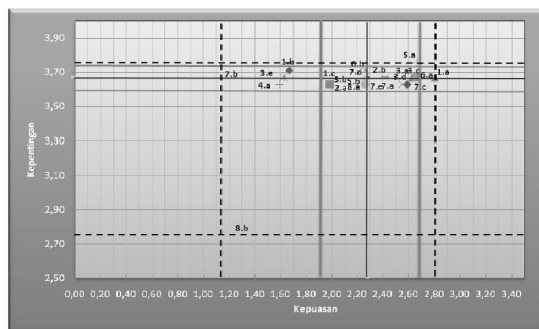
Berdasarkan diagram kartesius pada gambar di atas, dapat terlihat variabel-variabel yang dalam pembentuk kepuasan pengguna kereta api terbagi menjadi 4 kuadran, dimana pada kuadran A di dalam teori menjelaskan bahwa variabel yang masuk pada kuadran pertama ini merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan dan diperbaiki pelayanannya karena variabel ini dianggap penting bagi pengguna akan tetapi pada kenyataannya para pelanggan tidak puas dengan kinerja/pelayanan yang telah diberikan.

Jadi PT. KAI Daop II harus lebih memperhatikan variabel seperti keleluasaan, keamanan dan ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan, waktu tunggu, kebersihan di dalam kereta apiserta papan informasi jadwal. Untuk variabel yang termasuk kedalam kuadran ke B terdapat 15 variabel, pada kuadran ini berdasarkan hasil analisis pada studi ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dari variabel ini sangat lah penting dan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak PT. KAI Daop II Bandung sudah sesuai dengan keinginan pengguna. Jadi dapat disimpulkan pengguna sudah puas dengan pelayanan variabel yang masuk pada kuadran kedua ini oleh karena pihak PT. KAI harus memastikan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja pada variabel-variabel tersebut.

Pada kuadran C merupakan variabel yang dianggap oleh pengguna kereta api kurang penting untuk tingkat kepentingannya dan dari segi pelayanannya biasa-biasa saja. Jadi pihak penyelenggara tidak perlu atau mempertimbangkan

lagi untuk menambahkan atau memprioritaskan variabel yang terletak pada kuadran ini dimana pada kuadran ini terdapat 1 variabel yang termasuk yaitu kondisi toilet di stasiun kereta api. Sedangkan pada kuadran D tidak terdapat variabel yang termasuk dalam kuadran ini dimana ini berarti tidak ada pelayanan yang berlebihan yang diberikan oleh pihak penyelenggara. Setelah melihat variabel berdasarkan grafik kartesius diatas selanjutnya akan dilihat tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan berdasarkan garis median dari kepuasan dan kepentingan, nilai maksimum dan minimum dari skala pengukuran serta nilai standar deviasi. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai hal tersebut diatas dapat dilihat pada gambar berikut ini.

**Gambar 18.** Tingkat Kepentingan dan kepuasan berdasarkan garis median, nilai maksimum dan nilai minimum serta standar deviasi



Sumber: Hasil analisis, 2011

Keterangan:  
 - - - - - : Nilai Tengah  
 ————— : Standar Deviasi  
 - - - - - : Nilai Maksimum dan Minimum

Pada gambar diatas dapat terlihat median x dan y dimana median ini di dapat dari nilai yang berada di tengah-tengah setelah nilai diurutkan dari yang terkecil sampai yang terbesar. Pada penelitian ini median untuk tingkat kepuasan (x) berada pada titik 2,268 dengan nilai tertinggi berada pada titik 2,804 dan yang terendah 1,138 sedangkan nilai standar deviasinya untuk (x) sebesar 0,361. Untuk tingkat kepentingan (y) nilai median yerletak pada titik 3,667 dengan nilai tertinggi berada pada titik 3,755 dan yang terendah berada pada titik 2,751 sedangkan untuk nilai standar deviasi nya berada pada 0,034. Untuk variabel yang berada di luar garis minimum dan maksimum standar deviasi maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut menyimpang dari nilai rata-rata. Adapun variabel yang menyimpang dari nilai rata-rata tersebut sebagai berikut:

- Variabel ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta api (1.a), variabel papan informasi jadwal (7.b), Keleluasaan ketika berada di dalam kereta api (3.e) Variabel kebersihan di dalam kereta api (4.a). Dimana ke empat variabel tersebut berada di bawah/diluar garis minimum standar deviasi tingkat kepuasan yang artinya pengguna tidak puas dengan layanan yang di berikan akan

tetapi ke empat variabel tersebut masih berada di dalam garis standar deviasi tingkat kepentingan yang artinya tingkat kepentingannya di anggap sangat penting oleh pengguna. Dapat di simpulkan ke empat variabel tersebut menurut pengguna kereta api sangat penting akan tetapi merasa tidak puas dengan layanan yang di berikan.

- Variabel kebersihan di toilet stasiun (8.b) untuk tingkat kepuasan pengguna berada di bawah standart deviasi serta tingkat kepentingan juga berada di bawah nilai minimum standar deviasi yang artinya dari segi kepentingan pengguna beranggapan tidak begitu penting dan dari segi kepuasan pun pengguna tidak merasa puas atau biasa saja. Untuk itu pengelola tidak perlu memprioritaskan variabel ini.

Setelah melakukan analisis dengan menggunakan metode-metode diatas maka untuk selanjutnya di lakukan analisis mengenai indek kepuasan pelanggan dalam penelitian ini yaitu pengguna kereta api diesel patas Bandung – Cicalengka.

**Tabel 19.** Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan

No	Faktor	Mean Importance Score (MIS)	Weighted Factors (WF)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weighted Score (WS)
<b>KERETA API</b>					
<b>1</b>	<b>waktu</b>				
a.	waktu tempuh perjalanan kereta api	3,667	0,044	2,804	0,123
		3,709	0,045	1,667	0,074
b.	Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan	3,627	0,044	1,984	0,086
<b>2</b>	<b>Keamanan</b>				
a.	Keamanan di dalam kereta api	3,627	0,044	1,985	0,086
b.	Keberadaan petugas keamanan di kereta api	3,667	0,044	2,421	0,107
<b>3</b>	<b>Kenyamanan</b>				
a.	Jumlah tempat duduk di dalam kereta api	3,627	0,044	2,59	0,113
b.	Kondisi udara / Sirkulasi di dalam kereta	3,627	0,044	1,985	0,086
c.	Fasilitas Pegangan untuk berdiri	3,667	0,044	2,627	0,116
d.	Keberadaan lampu sebagai penerangan di dalam kereta api	3,627	0,044	2,554	0,111
e.	Keleluasaan ketika berada di dalam kereta api	3,667	0,044	1,627	0,072
<b>4</b>	<b>Kebersihan</b>				
a.	Kebersihan di dalam kereta api	3,627	0,044	1,59	0,069
<b>STASIUN</b>					
<b>5</b>	<b>Keamanan</b>				
a.	Keamanan di stasiun kereta api	3,755	0,045	2,667	0,12
b.	Keberadaan petugas keamanan di stasiun	3,667	0,044	2,268	0,1
<b>6</b>	<b>Biaya</b>				
a.	Harga tiket yang ditawarkan	3,667	0,044	2,665	0,117
b.	Harga tiket dibandingkan dengan angkutan lain	3,709	0,045	2,268	0,101
<b>7</b>	<b>Fasilitas stasiun</b>				
a.	Luas stasiun kereta api	3,667	0,044	2,421	0,107
b.	Papan informasi jadwal	3,709	0,045	1,138	0,051
c.	Loket tiket	3,667	0,044	2,665	0,117
d.	Jumlah tempat duduk di stasiun kereta api	3,667	0,044	2,268	0,1
e.	Perlindungan dari Gangguan cuaca	3,667	0,044	2,421	0,107
f.	Ketersediaan lahan parkir di setiap stasiun	3,627	0,044	2,268	0,099
<b>8</b>	<b>Kebersihan</b>				
a.	Kebersihan di dalam stasiun	3,627	0,044	2,268	0,099
b.	Kebersihan di toilet stasiun	2,751	0,033	1,32	0,044
<b>Jumlah</b>		<b>83,322</b>			<b>2,205</b>
<b>IKP</b>					<b>44,07984</b>

Sumber: Hasil Analisis, 2010

Pada tabel di atas dapat terlihat nilai Mean Importance Score (MIS) ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan berdasarkan pendapat pengguna untuk tiap variabel nya, dimana berdasarkan tabel di atas di ketahui jumlah terbesar terdapat pada variabel keamanan di dalam kereta api dengan nilai MIS sebesar 3,755 dengan nilai total MIS sebesar 83,322. Sedangkan untuk analisis menggunakan indek kepuasan pelanggan yang di lakukan menunjukkan bahwa dari keseluruhan pengguna kereta api sebesar 44,08% ini di dapat dari jumlah total WS di bagi skala tertinggi dan di kali seratus.

**Tabel 20.** Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (IKP)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,80 - 1,00	Sangat puas
0,60 - 0,79	Puas
0,40 - 0,59	Cukup puas
0,20 - 0,39	Kurang puas
0,00 - 0,19	Tidak puas

*Hasil analisis, 2011*

Maka dapat di tarik kesimpulan bahwa pengguna kereta api secara keseluruhan Cukup puas karena indek kepuasan pengguna kereta api berada pada range 0,40-0,59. Sampai saat ini kereta api diesel patas Bandung-Cicalengka masih dapat memuaskan pengguna secara keseluruhan sebesar 44,08%, akan tetapi pihak PT. KAI daop II Bandung harus tetap meningkatkan pelayanannya dengan memperbaiki variabel yang di rasa masih kurang memuaskan bagi pengguna dan nilai indek kepuasan pengguna nya hingga mendekati 100%.

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan kepada serangkaian tahapan penelitian untuk mencapai tujuan di dalam studi ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain:

1. Karakteristik sosial ekonomi pengguna KRD Patas Bandung-Cicalengka didominasi oleh pengguna laki-laki sebesar 54% yang berada dalam kelompok usia produktif yaitu antara 18-35 tahun yaitu sebesar 59%, tingkat pendidikan terakhir yang mendominasi ialah tingkat pendidikan SLTA yang memiliki porsi sebesar 42%, jenis pekerjaan didominasi oleh jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa sebesar 54% Untuk tingkat pendapatan mayoritas responden memiliki pendapatan rata-rata per bulan antara > Rp 1.500.000 yaitu sebesar 43% dari total responden dimana tingkat pendapatan ini umumnya berkaitan dengan jenis pekerjaan responden.
2. Berdasarkan hasil analisis mengenai tingkat kepuasan pengguna KRD Patas Bandung-Cicalengka dari *Importance-Performance-Analysis*, maka dapat disimpulkan :
  - Variabel yang merupakan prioritas utama untuk perbaikan terdiri dari variabel yaitu keleluasaan ketika berada di dalam kereta api, dan variabel ketersediaan udara/sirkulasi di dalam gerbong kereta api, variabel keamanan di dalam kereta api, variabel ketepatan waktu kedatangan dan variabel ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api dan variabel waktu tunggu kedatangan kereta api, variabel kebersihan di dalam kereta api, dan variabel ketersediaan papan informasi jadwal.

- Variabel yang harus di pertahankan kinerjanya yaitu variabel jumlah tempat duduk yang tersedia di dalam kereta api, variabel fasilitas pegangan untuk berdiri, variabel ketersediaan lampu untuk penerangan di dalam kereta, variabel keberadaan petugas keamanan di dalam kereta api, variabel keamanan di stasiun kereta api, variabel keberadaan petugas keamanan di stasiun kereta api, variabel waktu tempu perjalanan kereta api, variabel harga tiket yang ditawarkan, variabel harga tiket dibandingkan dengan angkutan lain, variabel kebersihan di dalam stasiun, variabel luas stasiun kereta api, variabel pelayanan loket tiket, variabel Jumlah tempat duduk di stasiun kereta api, variabel perlindungan dari gangguan cuaca, serta variabel ketersediaan lahan parkir di stasiun kereta api.
- Pada kuadran C hanya terdapat 1 variabel dalam penelitian ini dimana pada kuadran ini tingkat kepentingan tidak begitu penting akan tetapi pengguna juga menganggap biasa saja pelayanan yang di berikan oleh pengelola, untuk itu pengelola tidak perlu memprioritaskan variabel pada kuadran ini variabel tersebut adalah Kebersihan di dalam toilet stasiun kereta api.
- 3. Berdasarkan hasil analisis mengenai tingkat kepuasan pengguna KRD Patas Bandung-Cicalengka dengan analisis Customer Satisfaction Index (CSI), maka dapat disimpulkan dari keseluruhan pengguna yang diwakilkan oleh beberapa sampel yang dianggap mewakili seluruh pengguna beranggapan cukup puas dengan nilai CSInya sebesar 44,08%. Ini menandakan pengguna secara keseluruhan belum puas atas apa yang telah diberikan oleh pengelola berdasarkan variabel-variabel penelitian.

#### V. DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Black, A. (1995). *Urban Mass Transportation Planning*. New York : Mc.Graw-Hill International Edition.
- Brandt, D.R., (2000). "An "Outside-In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation". White Paper Series, Volume 2.
- Dhanisworo. Raditya. (2007). *Analisa kinerja kereta api komuter surabaya – porong*.

- Surabaya : Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Febridian A., N. (2007). *Evaluasi kualitas pelayanan k.a komuter surabayasidoarjo berdasarkan preferensi pengguna*. Tugas Akhir. Surabaya : Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Grava, S. (2002). *Urban Transportation Systems*. New York : McGraw – Hill.
- Handayani, D. dan Martaningtyas, I. (2003). *Karakteristik pengguna kereta api komuter surabaya – sidoarjo*. Tugas Akhir. Jurusan Teknik Sipil. Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Hess, D.B., et.al. (2002). *Increasing Transit Ridership: A Survey of Successful Transit*. 2002. *Systems in the 1990s*, Journal of Public Transportation - Volume 5, No.3 Florida : Center for Urban Transportation Research.
- Komariah. (2006). *Karakteristik dan perilaku penduduk Kota Depok pengguna moda transportasi kereta api*. Tugas Akhir. Bandung : Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Institut Teknologi Bandung.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- Latu, T.M., & Everett, A.M. (2000). *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. New Zealand : Departement of Conservation, Wellington.
- Morlok, Edward. (1995). *Pengantar teknik dan perencanaan transportasi*. Jakarta : Erlangga.
- Miro, Fidel. (2004). *Perencanaan transportasi untuk mahasiswa*, perencana dan praktisi. Jakarta : Erlangga.
- Nasution, H. M. N. (2003). *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Salim, Abbas. (1998). *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Simbolon, M.M. (2002). *Ekonomi Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk meningkatkan pangsa pasar*. Jakarta : PT. Rineta Cipta.
- Tamin, Ofyar. (2000). *Perencanaan dan Permodelan Transportasi Edisi kedua*. Bandung : ITB.
- Warpani, Suwarjoko. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : ITB.
- Warpani. S. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: ITB.
- ..... Undang-undang No. 23 tahun 2007 “Tentang Perkeretaapian”
- ..... Undang-undang No. 22 tahun 2009 tentang “lalu lintas dan angkutan jalan”.
- ..... Peraturan Menteri No. 9 tahun 2011 “Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api”.